

**BUDAPEST FŐVÁROS II. KERÜLETI ÖNKORMÁNYZAT  
CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT**

1027 Budapest, Horvát utca 2-12.

Telefon/fax: 225-7956

E-mail: [csgyk@csgyk02.hu](mailto:csgyk@csgyk02.hu)



**SZAKMAI BESZÁMOLÓ**

a

**Család- és Gyermekjóléti Központ  
2018. évi tevékenységéről**

Elfogadva

A Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Képviselő- testületének  
Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottsága 35/2019.(III.27.) sz. határozatával

Budapest, 2019. február

összeállította:

Papp Krisztina  
intézményvezető

## **Az intézmény adatai, szervezeti egységei**

Az intézmény a szolgáltatási körébe tartozó feladatait a Szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szt.) és a Gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (továbbiakban: Gyvt.), a végrehajtásukra kiadott kormányrendeletek és ágazati miniszteri rendeletek, valamint a Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Képviselő-testületének rendeletei határozzák meg.

Az intézmény feladatait 2018-ban, az alábbi önálló szakmai szervezeti egységek útján látta el:

|                                                       |                                            |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <b>Család-és Gyermekjóléti Szolgálat</b>              | <b>1027 Budapest, Horvát utca 2-12.</b>    |
| <b>Ellátottak számára nyitva álló egyéb helyiség:</b> | <b>1027 Budapest, Szász Károly utca 2.</b> |
|                                                       | <b>1028 Budapest, Rezeda u. 10.</b>        |

|                                                       |                                            |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <b>Család-és Gyermekjóléti Központ</b>                | <b>1027 Budapest, Horvát utca 2-12.</b>    |
| <b>Ellátottak számára nyitva álló egyéb helyiség:</b> | <b>1027 Budapest, Szász Károly utca 2.</b> |
|                                                       | <b>1028 Budapest, Rezeda u. 10.</b>        |

**A költségvetési szerv főtevékenységének államháztartási szakágazati besorolása a beszámolási időszakban:**

889900 Máshová nem sorolható egyéb szociális ellátás bentlakás nélkül

**A költségvetési szerv alaptevékenységének kormányzati funkciók szerinti megjelölése a beszámolási időszakban:**

104030 – Gyermekek napközbeni ellátása

104042 – Család-és gyermekjóléti szolgáltatások

104043 – Család-és gyermekjóléti központ

Az integrált intézményben az ellátást és szolgáltatást biztosító szakmai önálló szervezeti egységek szakfeladatait és az intézményi struktúrát részletesen a Szervezeti és Működési Szabályzat tartalmazza.

Az intézmény szakmai, szervezeti egységei és hatásköreiben meghatározott feladatok közötti megosztásáról az intézmény vezetője gondoskodik, a szervezeti egységeket szakmai vezetők irányítják, akiket az intézményvezető bíz meg.

## 1. Az intézmény által nyújtott ellátások bemutatása

Intézményünk tevékenysége három szolgáltatási tevékenységet lát el.

1. Család-és Gyermekjóléti Szolgálat
  - Általános személyes segítő szolgáltatás
  - Speciális szolgáltatások:
    - o hátraleékezelési tanácsadás
    - o munkavállalási tanácsadás
  - Általános gyermekjóléti szolgáltatás
  - Veszélyeztetettséget észlelő-és jelzőrendszer működtetése
2. Család-és Gyermekjóléti Központ
  - Hatósági intézkedésekhez kapcsolódó feladatok
  - Tanácsadói tevékenységek
  - Speciális szolgáltatások:
    - o óvodai és iskolai szociális segítség
    - o kapcsolattartás biztosítása
    - o kórházi-egészségügyi szociális munka
    - o készenléti szolgáltatás
    - o utcai szociális munka
3. Napközbeni gyermekfelügyelet (Gyermekek napközbeni ellátása)

A **család-és gyermekjóléti szolgálat** ellátja a Szt. 64.§-ban meghatározott családsegítést és a Gyvt. 39.§-ban leírt gyermekjóléti szolgáltatást, valamint a 40.§-ban szabályozott család-és gyermekjóléti szolgálat feladatait.

Az Szt.-ben foglaltak szerinti családsegítés, szociális és mentálhigiénés problémák esetén az életvezetési nehézségek elhárítása és feloldása, továbbá a helyi szociális szükségletek feltárásának és megoldásának elősegítése.

A családsegítő szolgáltatáson belül:

- *tanácsadást biztosít*
  - a szociális, életvezetési és mentálhigiénés problémákkal küzdők,
  - az anyagi nehézséggel küzdők,
  - a tartós és fiatal álláskereső,
  - az adósságterhekkel küzdők,
  - a lakhatási problémákkal és
  - a fogyatékossággal, krónikus betegséggel, szenvedélybetegséggel, pszichiátriai betegséggel, kábítószer-problémákkal élők számára
  - *szociális segítőmunkát végez*
- a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítés céljából,
- *veszélyeztetettséget észlelő-és jelzőrendszer működtetését látja el,*
  - *közösségfejlesztő programokat szervez, valamint*
  - *egyéni és csoportos készségfejlesztést biztosít.*

A Gyvt.-ben foglaltak szerint gyermekjóléti szolgáltként biztosítja a gyermekek testi, lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítését. A gyermekjóléti szolgáltatás a gyermek testi és lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítését, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzését, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését szolgálja. Ennek érdekében *szociális segítőmunkát végez*. Feladata még a családon belüli erőszak gyermekáldozataival való kiemelt foglalkozás, gyermekpszichológiai tanácsadáshoz, fejlesztőpedagógiai tanácsadáshoz való hozzájutás szervezése.

A **család-és gyermekjóléti központ** a Gyvt. 40/A.§-ban meghatározott feladatokat látja el:

- a gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenység keretében, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetése és a családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében végzendő *esetmenedzseri feladatokat*,
- a gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos *speciális szolgáltatásokat*, programokat, amelyek keretében az alábbi ellátásokat biztosítja:
  - utcai szociális munka,
  - készenléti telefon biztosítása,
  - kapcsolattartási ügyelet,
  - óvodai és iskolai szociális segítség,
  - jogi tájékoztatás,
  - pszichológiai tanácsadás,
  - családkonzultáció,
  - családterápia,
  - fejlesztőpedagógiai szolgáltatás.

**A napközbeni gyermekfelügyelet keretében** - nem nevelési-oktatási céllal – az arra rászoruló családok számára a gyermekek életkorának megfelelő napközbeni ellátást biztosítunk a szülő, törvényes képviselő otthonában (Gyvt. 44.§).

A vonatkozó jogszabályi előírás szerint, az ellátás akkor biztosítható a napközbeni gyermekfelügyelettel, ha a gyermek állandó vagy időszakos ellátása nappali intézményben - betegsége vagy egyéb ok miatt - nem biztosítható, és a szülő, törvényes képviselő a gyermek napközbeni ellátását nem vagy csak részben tudja megoldani, így különösen amikor

- a) az egyedülálló szülő a gyermeknevelésben átmenetileg akadályozva van,
- b) többes ikrek születnek, valamint az ikergyermkek gondozásában és nevelésében a szülő segítségre szorul,
- c) az egyedülálló szülő több műszakban dolgozik, és gyermekének felügyelete a kora reggeli vagy késő esti órákban nem biztosított,
- d) az egyik szülő megbetegszik, és emiatt akadályoztatva van a gyermek gondozásában, nevelésében, vagy
- e) az egyik szülő meghal.

Többes ikrek születésekor, valamint a szülő betegsége miatt és valamely szülő halála esetén a napközbeni gyermekfelügyelet a szülő, törvényes képviselő otthonában a gyermek születésétől kezdve nyújtható (Gyvt. 44/C§).

## **2. Az intézmény feladatainak ellátására vonatkozó szakmai program megvalósulása**

### **2.1. Feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége**

Feladatunk, hogy munkánkról, tevékenységünkről, szolgáltatásainkról a lakosságot széles körűen tájékoztassuk, ennek érdekében honlapunk folyamatos frissítése és a „Budai Polgár” c. újságban alkalomról – alkalomra történő megjelenése volt a célunk.

A szakmai munka folyamatos fejlesztése, a szakmai tudás karbantartása és bővítése érdekében tervünk volt képzéseken, konferenciánkon történő aktív, rendszeres részvétel *(elsősorban térítésmentesen elérhető lehetőségek)*, szakmai jellegű intézménylátogatások, tapasztalatcsere szervezése.

Intézményünkben 2018-ban is jelentős szakmai változás, feladatbővülés volt.

Szeptember 1-jével kötelezően ellátandó és központilag támogatott feladat az óvodai és iskolai szociális segítő munka. A tevékenység biztosításának irányszámát a Gyvt.-hez kapcsolódó végrehajtási rendelet írja le, mely szerint 1000 köznevelési intézménybe járó gyermekenként 1 fő szociális segítő alkalmazása szükséges. A kerületünkbe járó gyermekek számát az Emberi Erőforrások Minisztériuma (továbbiakban: EMMI) kéri le a központi adattárból, összesíti, majd megküldi számunkra, ami 2018-ra vonatkozóan: 16 609 fő volt, ugyanakkor a jelenlegi valós, az intézmények által szolgáltatott adat: 17 240 gyermek. A feladat ellátása érdekében, a már meglévő 3 státusz szeptemberben 10 főre emelkedett. Nagy kihívást jelentett az üres státuszaink betöltése, de szerencsére többen szerettek volna csapatunk tagjává válni, valamint az új feladat igazi kihívásnak tekintették a szakemberek, így egy nagyon rátermett, széles tudással rendelkező szakmai csoport jött létre.

A prevenciós tevékenységeknek és a szabadidős programoknak a szélesítésére, valamint a csoportokkal végzett szociális munkára továbbra is nagy hangsúlyt fektettünk. Mindezekre saját pénzügyi erőforrásainkon túl, az Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottság pályázati támogatása és az Önkormányzat 2018. évi költségvetéséből „Egyéb működési célú támogatások államháztartáson belülről” oszlopban jóváhagyott előirányzat terhére nyújtott támogatást az Erő(d)tér Kreatív Időtöltő Hely drog prevenciós – szabadidős programjainak megvalósításához.

### **2.2. Átfogó szakmai tevékenységek**

#### **Adományok gyűjtése és osztása**

Az ADD TOVÁBB - VIDD MAGADDAL névvel meghirdetett adománygyűjtés során 2018-ban is jelentős mennyiségű ruhanemű, játék, használati tárgy és könyv érkezett 65 fő adományozótól, melyből **101** család számára tudtunk adományokat közvetíteni.

A szakmai létszámunk bővülése okán, ősztől szüneteltetjük az adományok gyűjtését és osztását a tárolási hely hiánya miatt.

A Katolikus Karitászs Húsvétkor **33** élelmiszer- csomagot osztott ki az általunk delegált családoknak, karácsonykor pedig **28**-at.

A Magyar Vöröskereszt **15** élelmiszer csomaggal segített a rászoruló ügyfeleinken.

A NÉMÓ étterem ebéd felajánlására 1 alkalommal közvetítettünk ügyfeleket (10 fő/alkalom), 2 alkalommal pedig a Gondozási Központok (I. és II. számú) számára koordináltuk a felajánlást.

### **Terephely biztosítása**

Középiskolai diákok számára lehetőséget biztosítunk az önkéntes **közösségi szolgálat** teljesítéséhez. 2016-ban 37 tanuló töltötte nálunk a közösségi szolgálatot, 2017-ben 62 fő 2018-ban 35-en.

**Önkéntes munkát** 2016-ban 16 fő, 2017-ben 11 fő, 2018-ban 4 fő vállalt intézményünkben.

A felsőoktatásban résztvevő szociális munka szakos hallgatók, valamint egyéb képzőhelyek továbbra is számítanak intézményünkre **gyakorlati terephelyként**. Az elmúlt évben 2 hallgató számára biztosítottuk a 80 órás gyakorlati idejük letöltését.

Az ELTE szak- pszichológus képzésén részt vevő hallgatók, évről-évre nálunk teljesítik gyermekvédelmi tárgyhoz kapcsolódó gyakorlati napjukat.

### **Intézményen belül folyó szakmai együttműködés**

Az intézmény szakmai egységei között hatékony, egymás munkáját erősítő szakmai együttműködés van, melyet a szakmai vezetők folyamatos odafigyelése, konzultációja tesz lehetővé. Vannak esetek, amikor egyértelmű, hogy mely szakmai egység a kompetens a feladat ellátásában, de a gyermekekről érkezett jelzések jelentős számában szükséges, hogy a szolgálat és a központ vezetői és munkatársai közösen gondolkozva határozzák meg, hogy milyen súlyú a veszélyeztetettség, melyik szakmai egység a kompetens, ki tud hatékony segítséget nyújtani a gyermeknek.

Rendszeressé váltak a hétfői közös team megbeszélések, ahol lehetőség adódik a közös problémafeltárássra, és gyakoriak a személyes megbeszélések, esetkonzultációk, egyeztetés a két szakmai csoport szakemberei között. Amennyiben védelembe vétel, hatósági intézkedés kezdeményezésének a lehetősége felmerül a szolgálat családsegítő munkatársában, az összehívott estekkonferencián jelen van a központ esetmenedzsere is.

Az esetmenedzserek, az óvodai és iskolai szociális segítők, a mentálhigiénés csoport, az utcai szociális munkások szoros együttműködésben dolgoznak a szolgálat szakmai egységének kollégáival.

Segítő tevékenységünket nagyban segíti a napközbeni gyermekfelügyelet igénybevételének lehetősége. Ezt a szolgáltatást több esetben is ajánlottuk ügyfeleinknek, akik igénybe is vették. A napközbeni gyermekfelügyelet koordinátorával jó és hatékony a munkakapcsolata a szolgálat és a központ munkatársainak. A segített családok esetében rendszeres egyeztetés történik.

### 2.3. Más intézményekkel történő együttműködések

A szolgálat és a központ szakmai egységei jó együttműködést tart fenn a pedagógiai szakszolgálattal, a kerület oktatási-, nevelési intézményeivel, a védőnői szolgálattal, a pártfogó felügyelővel, a II. kerületi rendőrkapitánysággal és a háziorvosokkal, gondozási központokkal. A II. kerület területén lévő gyermekotthonok szervezeti egységeivel ebben az évben is újragondoltuk az együttműködés lehetőségeit, a kapcsolattartás formáit.

2018. október 17-én került sor a Polgármesteri Hivatal szervezésében a „Felkészülés a téli krízisidőszak kerületi hajléktalan ellátására” értekezletre, ahol összefoglalásra került az elmúlt krízisidőszak tapasztalatai, valamint a hajléktalan ellátás kezelésében való együttműködés lehetősége.

Stabil, hatékony szakmai együttműködést tudtunk kialakítani az átmeneti gondozást nyújtó intézményekkel, az ellátási szerződés útján gondozást nyújtókkal és más szervezetekkel.

A hatósági intézkedésekkel érintett ügyekben (pl. védelembe vétel, nevelésbe vétel, családba fogadás, kapcsolattartás szabályozása, stb.) szoros, gyakorlatilag napi kapcsolatban működünk együtt a gyámügyi osztállyal. Továbbá az elmúlt évben egy alkalommal szakmaközi megbeszélés keretében a két intézmény valamennyi munkatársának a részvételével, ezen felül a két intézmény vezetői (gyámügyi osztályvezető, intézményvezető, szakmai csoportvezetők) több alkalommal konzultáltak az aktuális esetekről, szakmai kérdésekről, az elhúzódó eljárások nehézségeiről.

A nevelésbe vett gyermekek ügyében az esetmenedzserek együttműködnek a gyermekvédelmi gyámokkal, a gyámi tanácsadókkal, illetve az adott gondozási hely szakemberével.

Az átmeneti gondozást igénylő családok, gyermekek okán együttműködtünk a Jó Pásztor Anyaotthonnal, a Magyar Protestáns Segélyszervezet Családok Átmeneti Otthonával és a Józsefvárosi Gyermekek Átmeneti Otthonával. Az esetmenedzserek együttműködnek azokkal az intézményekkel, szakemberekkel, akik a gondozott/hatósági intézkedéssel érintett családokkal/gyermekekkel kapcsolatban állnak.

2016-ban **16 alkalommal**, 2017-ben **18 alkalommal**, 2018-ban **16 alkalommal** szerveztünk a kerületben működő szociális és gyermekvédelmi feladatot ellátó észlelő-és jelzőrendszeri tagokkal **jelzőrendszeri szakmaközi megbeszélést**.

2018. 02. 27-én került megrendezésre az éves **Települési Tanácskozás**. Célja a kerület szociális és gyermekvédelmi helyzetének áttekintése és értékelése, valamint az önkormányzat felé ajánlás un. Intézkedési terv megfogalmazása volt.

A Tanácskozást Ötvös Zoltán, a Humánszolgáltatási Igazgatóság Intézményirányítási Osztályának vezetője nyitotta meg, aki elismeréssel szólt a szociális és gyermekvédelem területén dolgozók munkájáról. Megköszönte a jelzőrendszer tagjainak aktivitását, a beszámolók megküldését.

A tanácskozás során feldolgozásra került témák voltak:

A jelzőrendszer működése a gyakorlatban, az előző évi Intézkedési Terv értékelése, új célok meghatározása. Ötvös Zoltán tájékoztatta a jelenlévőket az ÁSZER (Áldozatsegítő Szakmai Együttműködési Rendszer) Ügyrendjéről, valamint arról, hogy felkérték az ÁSZER elnöki

feladatának ellátására, melyet el is fogadott. A találkozások alkalmat teremtenek arra, hogy az áldozatsegítés szereplői tapasztalatokat cserélhessenek, elmondhassák véleményüket.

A Budapest Főváros Kormányhivatal II. Kerületi Hivatala Gyámügyi és Igazságügyi Osztálya és a II. kerületi Rendőrkapitányság is részt vesz az ÁSZER munkájában, melyről Virág Zoltán osztályvezető és Somoskői Erika a II. kerületi rendőrkapitányság hivatalvezetője számolt be részletesen. Papp Krisztina intézményvezető és Tulipán Ágnes utcai és lakótelepi szociális munkás intézményünk szolgáltatásait mutatta be az áldozatsegítés szemszögéből.

Intézményünk állandó képvisellel rendelkezik a kerületi **Idősügyi Tanács** és a **Szociálpolitikai Kerekasztal** ülésein, programjain. Az idős korosztály számára ebben az évben az Idősügyi Tanács pályázati keretek között szervezett képzőművészeti kiállításának megrendezésében aktívan vettünk részt, valamint a napközbeni gyermekfelügyeleti koordinátorunk hatékony szervezésével folytatódott a „Ki Nyer Ma?” játék a Marczibányi téri Művelődési Központban.

Folyamatos munkakapcsolatban voltunk az Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság Módszertani Főosztályával és az Emberi Erőforrások Minisztériuma (továbbiakban: EMMI) szakfőosztályával. Az intézmény vezetője közreműködött a család-és gyermekjóléti szolgálatok számára készült módszertani utasítások, protokollok megírásában, átdolgozásában. Hálózati szakértőként fogja össze módszertani segítséget nyújtva a Főváros Család-és Gyermekjóléti Központjainak munkáját, mely keretében havi rendszerességgel szervez szakmai fórumot.

Intézményünk vezetője az átmeneti gondozást nyújtók országos szervezetének, az ATOSZ alelnökeként, napi munkakapcsolatot ápol ezen terület ellátást nyújtóival, valamint titkára a Módszertani Gyermekjóléti Szakemberek Országos Egyesületének, mely szervezet képviselőjében az EMMI szakmai egyeztető fórumain több alkalommal részt vett.

Az immár hagyománnyá vált **Családi nap** is megrendezésre került a pesthidegkúti Klebelsberg Kultúrúriában május 12-én. A Családi napon vetélkedők, sport és kulturális bemutatók, előadások, játékok, színes programok, tombola - sok ajándékkal - szórakoztatták az odalátogató családokat, gyerekeket. A rendezvényt a Budapest Főváros II. kerületi Önkormányzata Egészségügyi Szolgálat Népességügyi Osztályával és a BRFK II. kerületi Rendőrkapitányságával közösen szervezzük, így színesítve a programok kínálatát.

#### **2.4. A szolgáltatást nyújtók szakmai felkészültségének biztosítása**

Intézményünk lehetőséget biztosít a kollégák számára, hogy szakmai fejlődésük érdekében továbbképzéseken, szakmai konferenciákon, és szakmai találkozókra vegyenek részt. Továbbképzési tervvel rendelkezik az intézmény, ezt az egyik asszisztens kolléga figyelemmel kíséri, követve a szakmai továbbképzés esedékességét.

A havonta megrendezésre kerülő összmunkatársi értekezletek alkalmat adtak az aktuális szakmai dilemmák, felmerülő kérdések megbeszélésére, s ha szükséges volt, akkor tematikus

napot szerveztünk, vagy külső szakértő előadót hívtunk meg, hogy segítsük az elakadások megszüntetését és egységes szakmai véleményt alakíthassunk ki.

E mellett két-három hetenkénti rendszerességgel szupervízióon vesznek részt a kollégák, valamint hétfőnként közös és szervezeti szakmai teamen.

Szakmai tapasztalatcsere keretében meglátogattuk Szekszárdon a Család-és Gyermekjóléti Központot, megismerhettük a helyi sajátosságokat, kiemelten az intenzív családgondozás módszerét.

2018-ban többször vettünk részt a Budapest Főváros Kormányhivatal Szociális és Gyámhivatala által szervezett értekezleteken, továbbá a szakterületet érintő szakmai rendezvényeken, konferenciákon.

## **2.5. Az ellátottak számának alakulása, összevetése az előző évi adatokkal**

A család-és gyermekjóléti szolgáltatás keretében 2018-ban is folytatódott az igénybevételi adatok jelentős emelkedése, bár az ellátási formákon belül jelentős eltérés mutatkozik.

2017-ben megállapodással, vagy határozattal megerősített segítő tevékenységet 617 személy, gyermek számára nyújtottuk, tanácsadásban 437 fő részesült, melyből egyszeri igénybe vevő: 123 fő volt.

A speciális szolgáltatásokat 873 fő vette igénybe, így a szolgálat és a központ által nyújtott szolgáltatásainkkal elért személyek száma 2017-ben 1927 fő volt.

**2018-ban** megállapodással, vagy határozattal megerősített segítő tevékenységet „csupán” 298 személy, gyermek számára nyújtottunk, tanácsadásban viszont 735 fő részesült, melyből egyszeri igénybe vevő 120 fő volt.

A speciális szolgáltatásokat 1596 fő vette igénybe, így a szolgálat és a központ által nyújtott **szolgáltatásainkkal elért személyek száma már 2729 fő volt.**

A megállapodással vagy határozattal történő **szociális segítő tevékenységben** részesülők száma jelentősen: 52%-al csökkent, ugyanakkor a tanácsadásban részesülők száma ugyanilyen arányban nőtt, tehát a segítségben részesülő családok száma összességében nem csökkent.

Ugyanígy látható, hogy folytatódik az emelkedés a **speciális szolgáltatások iránti igényre: 2016-ban 683 fő** volt az igénybe vevő, **2017-ben már 1404 fő és 2018-ban 1596 fő** részesült az ellátás ezen formáiban.

A speciális szolgáltatásokon belül, a különböző **tanácsadásban** érintettek adatai a következőképpen alakultak: pszichológiai tanácsadást 2016-ban 89 fő, 2017-ben 107 fő, 2018-ban 130 fő vett igénybe. Családterápiában 2016-ban 58, 2017-ben 78, 2018-ban 55 család részesült. Mediációt 2016-ban 16 alkalommal nyújtottunk, 2017-ben 18 és 2018-ban 27 család vett részt ebben a szolgáltatásban. Jogi tanácsadást 2016-ban 94 fő, 2017-ben 115 fő és 2018-ban 118 fő vett igénybe. Családkonzultációt 2016-ban 35, 2017-ben 10, 2018-ban 33 család számára biztosítottuk.

A **csoport** foglalkozások számai: 2016-ban 13 csoportot tartottunk 170 fő számára, 2017-ben 41 alkalmon 221 fő vett részt és 2018-ban 28 alkalmon 287 fő vett részt.

### **3. Az intézmény szervezeti egységeinek szakmai tevékenységének összehasonlító és az igénybevételek elemző bemutatása**

#### **3.1. Család-és Gyermekjóléti Szolgálat**

A szolgálat ellátja a Sztv.-ben megfogalmazott családsegítés feladatait és a Gyvt.-ben előírt gyermekjóléti szolgáltatást.

A családsegítés keretében a szociális vagy mentálhigiénés problémák illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára - az okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából - nyújtunk szolgáltatást (Sztv. 64.§).

A gyermekjóléti szolgáltatás a gyermek érdekeit védő speciális személyes szociális szolgáltatás, amely a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával szolgálja a gyermek testi és lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítését, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzését, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését, illetve a családjából kiemelt gyermek visszahelyezését (Gyvt. 39.§).

#### **Szervezési feladatok**

#### **Észlelő- és jelzőrendszer működtetése, szakmai kapcsolatok**

Az észlelő- és jelzőrendszer tagjaival való kiegyensúlyozott kapcsolatunk következtében, a 2017. és a 2018. évi adatok.

#### **A jelzések adatai:**

2017-ben, összesen 385 jelzés érkezett az intézménybe melyből 221 esetben 1-17 éves gyermekkel kapcsolatban jeleztek problémát, gyermek veszélyeztetettségének gyanúját és 52 esetben felnőtt lakos számára kérték segítségünket.

#### **2018-ban 376 jelzés érkezett, az alábbiak szerint:**

Ebből 255 jelzés a szolgálat szakmai egységének a feladatellátáshoz tartozó jelzés volt, mivel abban az esetben, ha a jelzésből egyértelműen látható, hogy hatósági intézkedést kell kezdeményezni, azt már a központ munkatársai felé szignáljuk (50 órát meghaladó igazolatlan hiányzás, bűncselekmény elkövetése, már folyamatban lévő védelemben vett család illetékesség változás okán történő felülvizsgálati kérelme, stb.) és 60 felnőtttről. Értelemszerűen a központ szakmai egységéhez érkező jelzések minden esetben kiskorú veszélyeztetéséről érkeznek, melyek száma 121.

Az észlelő-és jelzőrendszeri felelős heti bontásban, táblázatban vezeti az intézménybe érkező jelzéseket.

Összesen 376 jelzés érkezett 319 főről: (2 hét volt, amikor nem jött jelzés: 16., 52.)

- köznevelési intézményből (iskolák, óvodák): 94
- gyámhivataloktól: 74
- rendőrségtől: 48
- egészségügyi szolgáltatótól: 25 (ebből 6 védőnői)

- személyes szolgáltatást nyújtó szociális szolgáltatóktól: 56
- kisgyermek napközbeni ellátását nyújtóktól: 2
- átmeneti gondozást nyújtótól: 8
- egyesülettől, alapítványtól: 3
- ügyészségtől: 1
- állampolgári: 33
- önkormányzattól, jegyzőtől: 23
- járási hivatal gyámhivatalától: 6
- állam fenntartói feladatainak ellátására kijelölt szervtől: 3.

A beérkezett jelzések számát tekintve minimális csökkenés észlelhető az elmúlt évben. Mára már minden intézményvezető tudja, hogy mely problémák észlelése esetén köteles jelzést küldeni. Valószínűsíthető, hogy az óvodai és iskolai szociális segítők jelenléte az intézményekben, illetve a helyben megoldott problémák miatt csökkent a jelzések száma.

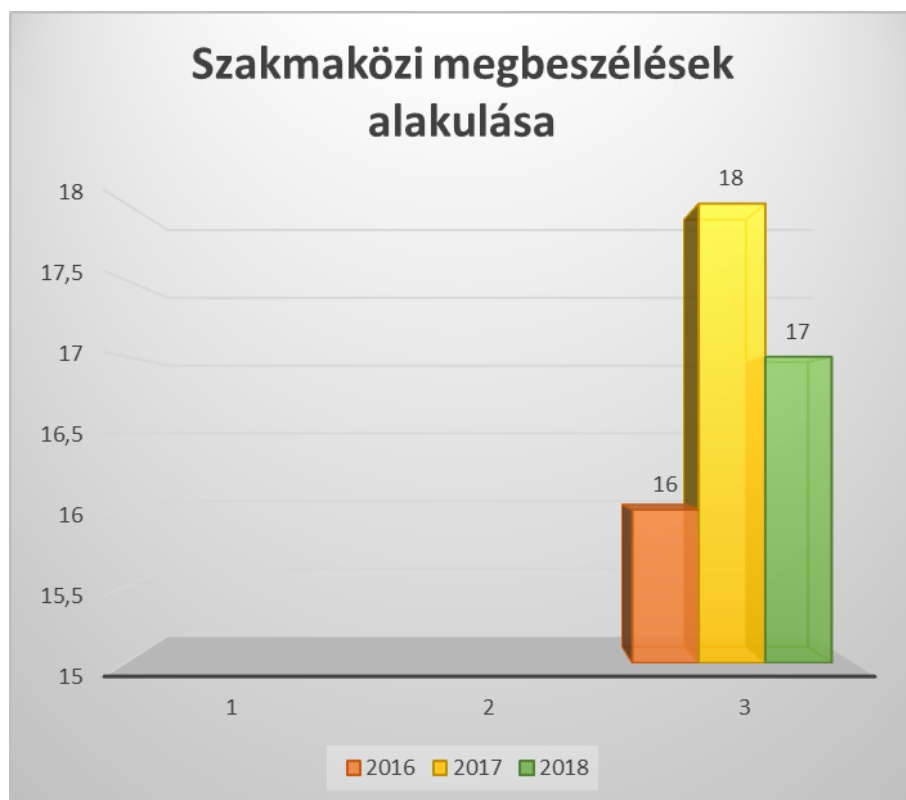
Sikerült tudatosítani a jelzőrendszeri tagok, hogy jelzőlapon jelezzenek, a jelzések időben érkeznek. Akik nem használják a jelzőlapot, ők a lakosok, akiktől továbbra is nagyrészt telefonon, vagy e-mailben érkezik bejelentés. Pozitív előrelépés, hogy egyre kevesebb az adathiányos jelzés.

Jelzések alakulása 2016-tól

| <b>JELZÉSEK ALAKULÁSA</b> |                 |
|---------------------------|-----------------|
| <b>ÉV</b>                 | <b>Szám /db</b> |
| <b>2016</b>               | <b>272</b>      |
| <b>2017</b>               | <b>385</b>      |
| <b>2018</b>               | <b>376</b>      |

| Jelzések alakulása problémátípusok szerint |            |            |            |
|--------------------------------------------|------------|------------|------------|
|                                            | 2016. év   | 2017. év   | 2018. év   |
| Egészségkárosodás                          | 3          | 3          | 7          |
| Anyagi                                     | 3          | 9          | 13         |
| Lelki-mentális                             | 6          | 17         | 8          |
| Elhanyagolás-veszélyeztetés                | 7          | 37         | 44         |
| Gyermeknevelési                            | 18         | 20         | 3          |
| Életviteli                                 | 10         | 26         | 16         |
| Bántalmazás                                | 40         | 45         | 23         |
| Magatartászavar, hiányzás                  | 76         | 99         | 76         |
| Magántanulói kérelem                       | 29         | 34         | 49         |
| Egyéb                                      | 81         | 95         | 137        |
| <b>Összesen</b>                            | <b>273</b> | <b>385</b> | <b>376</b> |

## Szakmaközi megbeszélések alakulása az elmúlt években



Az észlelő-és jelzőrendszer számos tagja, résztvevője számít a rendszeres találkozásokra, érdeklődően, aktívan vesznek részt a megbeszéléseken, témajavaslatokkal is élnek felénk.

2018-ban az alábbiak szerint tudtunk a jelzőrendszeri tagokkal szervezett formában találkozni

- bölcsőde vezetőkkel 1 alkalommal,
- óvoda vezetőkkel 2 alkalommal,
- iskolai védőnőkkel 1 alkalommal,
- területi védőnőkkel 2 alkalommal,
- gondozási központok vezetőivel 1 alkalommal,
- pedagógiai szakszolgálat munkatársaival 1 alkalommal
- tankerület vezetőjével és a kerületi iskolák igazgatóival 1 alkalommal,
- utazó gyógypedagógusokkal és fejlesztőkkel 3 alkalommal,
- II. kerületi gyámügyi osztály munkatársaival 1 alkalommal,
- a II. kerületben működő magán, egyházi és alapítványi gyermekintézmények munkatársaival,
- a kerületben élő pszichiátriai betegeket ellátók képviselőivel 1 alkalommal,
- kerületi rendőrkapitányság munkatársaival 1 alkalommal,
- ellátási osztály munkatársaival 1 alkalommal,
- a II. kerületben működő gyermekotthonok vezetőivel, a TEGYESZ munkatársaival és a gyermekjogi képviselővel 1 alkalommal.

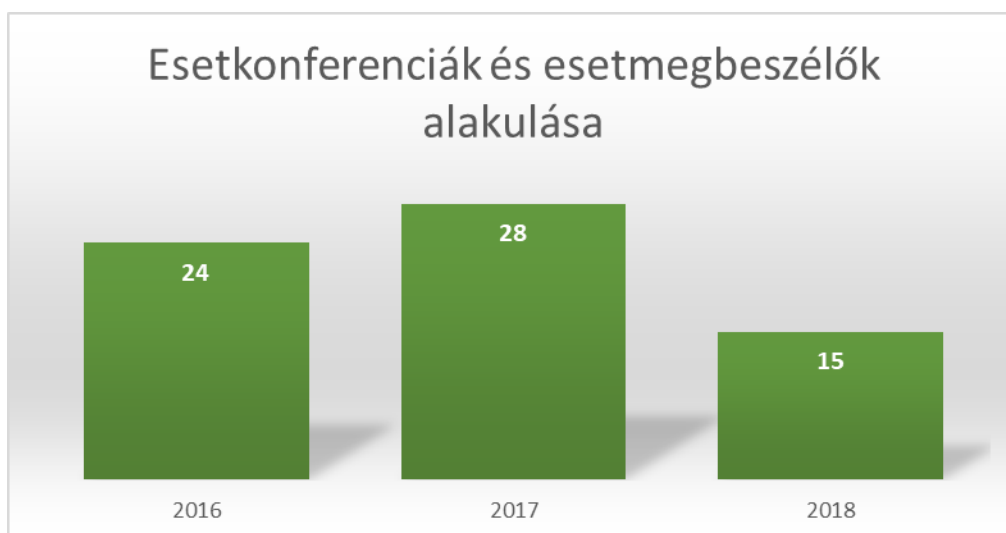
2018-ban az új, kötelezően ellátandó feladatunk (óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység) tartalmának bemutatására és az eddigi tapasztalataink megismertetésére helyeződött a hangsúly a szakmaközi megbeszéléseken.

A tankerület vezetőivel és a kerületi iskolák igazgatóival javult a kapcsolatunk, már nem érződik olyan nagymértékű bizalmatlanság az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységünk irányába. A magán és az egyházi fenntartású intézmények vezetői lényegesen kisebb aktivitással vettek részt a számukra rendezett találkozón és még többen nyilvánítják ki fenntartásaikat.

### **Esetkonferencia – esetmegbeszélő csoport**

13 esetkonferenciát és 2 esetmegbeszélőt tartottunk a 2018-as évben. 12 esetkonferencián jelen volt esetmenedzser a gyermek helyzete miatt.

Általánosságban elmondható, hogy arányaiban a meghívottak többsége eljön és aktívan vesz részt a közös gondolkozásban, szerepvállalásban.



### **Általános személyes segítő szolgáltatás, egyéni esetkezelés – szociális segítőmunka**

A családsegítő szolgáltatásban a szociális munka eszközeinek és módszereinek felhasználásával, a szociális és mentálhigiénés problémái vagy krízishelyzete miatt segítséget igénylő személlyel vagy családdal az okok megszüntetése, valamint az életvezetési képességek megőrzése céljából egy közös megállapodáson – cselekvési terven – alapuló segítő munkafolyamatban működünk együtt.

A 2018-as évben 255 jelzés érkezett a Szolgálatához, mely a tavalyi évhez képest némi csökkenést mutat /287/. Legmagasabb számban a köznevelési intézményektől érkeznek a jelzések /87/, elsősorban magántanulói státusz kérése okán /49/. A magántanulóság kapcsán elmondható, hogy főként az élsport és a zeneművészeti tanulmányok kapcsán kéri a szülők gyermekük magántanulóvá válását; és nem a beilleszkedési nehézségek okán. Szerencsére kerületünkben igen sok tehetséges fiatal él. Az oktatási intézmények emellett az iskolai hiányzások miatt jeleznek magas számban, azonban ezek a hiányzások csak kevés alkalommal érik el a kritikus 50 órát, amikor hatósági intézkedést kell kezdeményeznünk, 2018-ban 2 ilyen eset volt. Az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységnek köszönhetően

legtöbbször a 10-20 óra közötti hiányzásokról küldenek értesítést az iskolák, így időben megelőzhető a lemorzsolódás a preventív munkának köszönhetően.

### Az ellátásban részesültek gazdasági aktivitás mutatói

| Gazdasági aktivitás                   | 2017. év<br>fő | 2017. év<br>ebből nő/lány | 2018. év<br>fő | 2018. év<br>ebből nő/lány |
|---------------------------------------|----------------|---------------------------|----------------|---------------------------|
| Foglalkoztatott                       | 201            | 116                       | 91             | 49                        |
| Munkanélküli                          | 39             | 24                        | 5              | 3                         |
| Inaktív                               | 150            | 106                       | 119            | 66                        |
| ebből: nyugdíjas                      | 44             | 39                        | 4              | 4                         |
| ebből: 15 éves<br>vagy idősebb tanuló | 29             | 14                        | 89             | 40                        |
| Eltartott 0-14 éves<br>korú gyermek   | 162            | 71                        | 19             | 11                        |
| <b>összesen</b>                       | <b>552</b>     | <b>317</b>                | <b>234</b>     | <b>129</b>                |

A fenti táblázaton az együttműködési megállapodással végzett szociális segítő tevékenységben részesülők foglalkoztatási adatait a jelentős létszám csökkenés miatt, arányaiban szükséges vizsgálni. Ebben az esetben az látható, hogy a foglalkoztatottak aránya változatlan (2017-ben 36,3% 2018-ban 38,8%). Csökkent a munkanélküliek aránya (2017-ben 7%, 2018-ban 2,1%) és nőtt az inaktívaké (2017-ben 27,3% 2018-ban 50,8%), melyben csökkent a nyugdíjasok aránya (2017-ben 29,1% 2018-ban 3,3%) és jelentősen nőtt a kamaszok részvételi aránya (2017-ben 19,2% 2018-ban 74,7%).

Az **iskolai végzettség** tekintetében, jelentős a felsőfokú iskolai végzettséggel rendelkezők száma. A gyermekvédelmi problémák: családon belüli konfliktus, válási krízis, nevelési nehézségek sok esetben a magasan kvalifikált szülők családjában is jelen vannak. 2017-ben 24,2 %, 2018-ban 27,7 % volt az arányuk az ellátottak körében.

A **családi összetétel** vizsgálva azt látjuk, hogy a problémátípusoknak megfelelően a gyermekes családok a felülreprezentáltak és az egyedül élők, valamint a házastársi (élettársi) kapcsolatban élő gyermektelen párok száma és aránya csökkent. 2017-ben 56,8%, 2018-ban 81,8% a gyermeket nevelő családok aránya; az egyedül élő és a házastársi (élettársi) kapcsolatban élő gyermektelen párok 2017-ben 37,2%-ot, míg 2018-ban csupán 10%-ot képviseltek az ellátottak körében.

### Probléma típusok

Az előző évi adatokkal nem hasonlítható össze, mert 2018-ról a családok vonatkozásában kérte a KSH az adatszolgáltatást, míg korábban személyekre bontva kategorizáltuk a problémátípusokat.

Az azonban elmondható, hogy az anyagi problémák elenyésző számban jelentek meg 2018-ban, legnagyobb számban a családi problémák okán kellett segítséget nyújtanunk.

A problémátípusokat tekintve a családi-kapcsolati konfliktus a vezető ok a szolgálattal való együttműködés során. A jelzett probléma tartalmát tekintve szülői elidegenítés, elhanyagolás,

veszélyeztetés jelenik meg legfőképp. Az esetek többségében a feltáró munka során kiderül, hogy a probléma a szülők közötti kapcsolatra vezethető vissza, ahol az egyik szülő a másik szülő érdekkörében határozza meg a probléma okát. Ezekben az esetekben az érdemi előrelépést hozó egyéni belátást és felelősségvállalást ritkán tapasztaljuk; a hárítás, hibáztatás, manipuláció az a szülői magatartás, ami a segített családok felnőtt tagjait inkább jellemzi. Ez a negatív attitűd tovább erősödik az által, ha az eljárások – a fellebbezések miatt – elhúzódnak. Így fennáll a veszélye annak, hogy a segítő munka kiüresedik, a családok rossz tapasztalatot szereznek a beavatkozásunk, segítségünk hatékonyságát illetően.

Amennyiben a családsegítő úgy ítéli meg, hogy a segítő tevékenység a bevont szolgáltatásokkal együtt sem eredményes, a gyermek/ek/ veszélyeztetettsége nem csökkent, vagy helyzetük súlyosbodott, valamint a családtagok együttműködési készségét, a saját eszközeivel növelni nem tudja, ezt jelzi a család-és gyermekjóléti központ felé. Továbbiakban kezdeményezi esetkonferencia összehívását, ahol a szakemberek megtárgyalják, hogy szükség van-e hatósági intézkedésre. Ha ezen feltáró munka alapján hatósági intézkedés szükségessége merül fel, a szolgálat szakmai egység védelembe vételi eljárást kezdeményez a központ szakmai egység felé. A javaslatot a család-és gyermekjóléti központ szakmai egység teszi meg az illetékes gyámügyi osztály felé. Míg a 2016, 2017-es évben összesen egy jogerős védelembe vételi határozat született, 2018-ban már 13 család ügyében vált véglegessé a döntés, így ezen esetek gondozását a központ szakmai egység látja el a továbbiakban. 7 esetben várjuk még a gyámügyi osztály végzését.

Ideiglenes hatályú elhelyezést 2 esetben közvetlenül javasoltunk a gyámügyi osztály felé. Az egyik esetben egy 12 éves gyermek ügyében kellett meghoznunk ezt a döntést, az esetkonferencián született megállapodás alapján. Ezen javaslatunkra választ nem kaptunk, a gyámügyi osztály védelembe vételi eljárás keretén belül foglalkozik az ügygel.

A másik esetben lakossági bejelentés kapcsán az ügyeletes kollégák 4 kiskorú gyermeket és szüleiket keresték fel egy elhagyatott ingatlanban. A 4 kiskorú először az intézményünkkel ellátási szerződésben álló gyermekek átmeneti otthonába került, majd a család elégtelen lakáskörülményei miatt pár napon belül nevelőszülőkhöz. A szakmai csoport nem tartotta megfelelő döntésnek azt, hogy a legkisebb gyermek másik családhoz került, mint a testvérei.

A krízishelyzetben hozzánk fordulókat minden esetben sikerült rövid időn belül elhelyeznünk, köszönhetően elsősorban az ellátási szerződéseinknek. Egy fiatal édesanyát és gyermekét is pár napig a gyermekek átmeneti otthona fogadta be, majd később anyaoththonban nyert elhelyezést. Egy bántalmazott, terhes kismama az OKIT segítségével került védett otthonba. Egy több éve alapellátás keretén belül segített családuknak került lakhatási krízisbe, ők felvételt nyertek Erdőkertesre a családok átmeneti otthonába. A Jó Pásztor Anyaoththonban decemberig volt családuknak.

Azokban az esetekben, amikor a probléma megoldásához más szolgáltatás igénybevétele is szükséges, további szakembereket keresünk meg. A családon belüli működési zavarok elhárítása érdekében a családsegítők leggyakrabban a központ szakmai egységének speciális szolgáltatásait tudják megajánlani: pszichológiai tanácsadást, pár-és családterápiát, családkonzultációt, korrepetálást, gyermek pszichológiai tanácsadást, óvodai és iskolai szociális segítőkkel való konzultációt, jogi tanácsadást, mediációt, autogén tréninget; valamint az Erő(d)tér szolgáltatásait/programjait, illetve több esetben a napközbeni gyermekfelügyelet szolgáltatást.

Ezen kívül a probléma függvényében külső partnereink segítségére is számíthatunk, mely kapcsolatok a szakmaközi megbeszéléseknek köszönhetően aktívabb együttműködéseké váltak. Az év során szorosabb együttműködést sikerült kialakítani a karitatív, civil szervezetekkel; a kerületi Karitászzal képviselőivel, a Vöröskereszt, illetve a Magyar Máltai Szeretetszolgálat munkatársaival. Több esetben problémafókuszú, támogató együttműködés valósult meg.

Az egészségügy területén a háziorvosok asszisztensei illetve a Szent János Kórház szociális munkásai voltak segítségünkre, a leterheltségük ellenére is mindig készségesen fogadták megkereséseinket. A MENTA Mentálhigiénés Központ és a kerületi közösségi pszichiátriai ellátás dolgozóival hatékonyan tudunk együttműködni, de a jövőben a szigorított adatvédelmi szabályozás miatt jogharmonizáció lesz szükséges az egészségügyi és a szociális területet érintően.

Az Ellátási Osztály és a Gyámügyi Osztály munkatársaival létrejött találkozó célja volt, hogy a régi és az új kollégák személyesen megismerjék egymást, tisztázzuk újra kompetencia – határainkat, félreértéseinket; hiszen igénybe vevőink döntő többségénél ezzel a két Osztállyal működünk együtt a leggyakrabban és a legszorosabban. A kerület Gondozási Központjaival továbbra is gördülékenyen tudunk együtt dolgozni.

Az elvált/ különélő, más kerületben tartózkodó szülők miatt egyre többször fordul elő, hogy a többi család-és gyermekjóléti szolgálattal /főleg a szomszédos kerületekkel/ együtt, „kiterjesztve” végezzük segítő tevékenységünket, mely új/izgalmas feladat elé állítja a munkatársainkat.

A 2018. október 25-én megtartott szakmaközi megbeszélésen elhangzottak alapján munkacsoportot alakítottunk a pedagógiai szakszolgálat munkatársaival. Célunk egy protokoll kidolgozása, a hatékonyabb együttműködés érdekében. Az 5 fős munkacsoport rendszeresen találkozik, a protokoll kidolgozása 2019 tavaszára várható.

Az esetvezetés időtartamának átlaga csökkenést mutat, melynek legfőbb oka a védelembe vételi eljárások véglegessé válása. Így többségében egy, másfél évig tart a leghosszabb gondozási folyamat is. Amennyiben együttműködő az igénybe vevő és hatékonyan lehet a problémát kezelni, akkor akár 3-4 hónap alatt lezárható az eset. A tanácsadásban részesülőkkel havonta egyszer találkozik a családsegítő, ilyenkor nem indokolt több kapcsolatfelvétel a segítő munka folyamán.

A szociális segítő tevékenység során többféle probléma/elakadás is felszínre kerülhet. A családsegítők tapasztalata alapján jellemzően az általuk megállapított fő probléma nagy többségében megegyezik az észlelő-és jelzőrendszer tagjai által jelzett, illetve a kliensek által hozott problémával. Kivételt képeznek azok az esetek, ahol a valófélben lévő, vagy már elvált szülők közötti konfliktus miatt érkezik jelzés. Ilyenkor két „olvasatban” tárul fel a kezelendő probléma; jellemző, hogy a különélő szülő eljárásokkal akarja „büntetni” a gyermeket gondozó szülőt, vagy megkísérli manipulálni az általunk gyűjtött információkat, hogy ezeket később úgy adja be az illetékes bíróságra, mintha intézményünk ténymegállapítása lenne.

Esetlezárássá véglegessé vált védelembe vételi határozat kapcsán került sor, ilyenkor az eset átadásra kerül a központ szakmai egységnek. A többi esetlezárással illetékesség hiánya, sikeres

esetkezelés, vagy nem tártunk fel gyermekvédelmi problémát, vagy az igénybe vevő halála miatt történt.

### **Speciális szolgáltatások**

A szociális és gyermekjóléti alapszolgáltatás integrációja megkívánja a szolgálatok családsegítő munkatársaitól, hogy bármilyen típusú esettel magas szakmai hozzáértéssel tudjanak foglalkozni. Ez azonban véleményünk szerint, egy hosszabb tanulási folyamat, ezért az ellátás színvonalának megőrzése érdekében, a Szt.. 64.§. (4) bekezdés e) pontjában leírt tevékenységek nyújtásában megtartottuk munkatársaink specializálódását. Így a családsegítő kollégák között továbbra is van egy-egy fő, akik elsődlegesen a munkavállalási, ill. a hátraleékezelési tanácsadást végzik.

### **Munkavállalási tanácsadás - elhelyezkedési esélyjavítás**

Az elmúlt években a munkavállalási tanácsadásban részesülők száma folyamatosan csökken; 2017-ben 43 fő álláskeresővel foglalkoztunk, míg 2018-ban ez a szám 18 fő.

A helyi rendelet szerinti keresetpótló támogatásban részesülők száma azonban lassú növekedést mutat. 2016-ban 3 fő, 2017-ben 7 fő, 2018-ban már 10 fő részesült ebben az ellátási formában. Számukra a helyi rendelet előírásai szerint kötelező az együttműködés Intézményünkkel.

Az elmúlt év során is segítséget nyújtottunk azon foglalkoztatást helyettesítő támogatásban részesülő ügyfeleink számára, akiknek igazolniuk kellett a 30 napos munkaviszonyukat/önkéntes szerződéses jogviszonyukat a Kormányhivatal felé. Önkénteseket fogadó szervezetekhez, intézményekhez való delegálásban kértek és kapták meg a segítségünket. A sikeres esetkezelés érdekében folyamatosan tartjuk a kapcsolatot az intézményekkel.

Több mint két éve együttműködési megállapodás keretén belül dolgozunk együtt a Zuglói Család- és Gyermekjóléti Központ által működtetett "**Állás-Les**" **Munkaközvetítő Irodával**. Ennek keretében álláskereső ügyfeleink elhelyezkedésében, kiközvetítésében közvetlenül segítenek, aktuális álláslistát küldenek kéthetente. Tapasztalatainkat, jól bevált módszereinket, a friss információkat szakmai műhelyek alkalmával megosztjuk egymással; illetve **Foglalkoztatási Hálózati Hírlevél** formájában is megkapjuk a fontos tudnivalókat, valamint facebook alkalmazás keretében is. Sikeres együttműködés alakult ki a résztvevő kerületek munkatársai és az Iroda között.

### **Hátraleékezelési tanácsadás**

Továbbra is csökkenést mutat az önkormányzati hátraleékezelési támogatásban részesülők száma. A csökkenés annak is tulajdonítható, hogy a szolgáltatást igénybe vevők magasabb jövedelemmel rendelkeznek a szociális igazgatásról és az egyes szociális és gyermekjóléti ellátásokról szóló 3/2015.(II.27.) önkormányzati rendeletben (továbbiakban: R.) előírt összegnél, így nem jogosultak a támogatásra. Ezekben az esetekben, ha víz-csatorna vagy szemétszállítási díj elmaradásáról van szó, akkor a Hálózat Alapítvány segítségét tudjuk igénybe venni. A villany-, gáz- és közös költség tartozásokat eseti, illetve bizottsági támogatásokkal tudtuk csökkenteni. Bár a 2018-as évben próbáltuk több fórumon népszerűsíteni a szolgáltatást, az új igénybe vevők száma nem érte el az általunk vártat.

2018-ban **35** család jelentkezett az intézményben a közüzemi hátralékaik rendezése céljából. 7 esetben az igénybe vevő megkapta az önkormányzati támogatást a tartozások rendezésére. 11 esetben a Hálózat Alapítvány hátralékkiegyenlítő támogatásával tudta kiegyenlíteni az adósságot a család. 6 főnek részletfizetési lehetőséget kértünk a szolgáltatóktól, illetve eseti létfenntartási és bizottsági támogatással kezeltük a tartozásokat. Forgalmunk (esetkezelések száma) **395** volt.

Az előgondozás ideje alatt a találkozások havi 1-2 alkalommal történtek, a részletek törlesztésénél és az utógondozás ideje alatt elég volt az egyszeri találkozás. Volt olyan igénybe vevő, aki mindkét támogatásban/ alapítványi, önkormányzati/ részesült és ezekkel a támogatásokkal sikerült az eladósodást megszüntetni. Az év folyamán a 35 esetből 11 eset zárult le sikeresen. Előfordult a lezárult esetek kapcsán, hogy a szolgáltatást igénybe vevők még további segítségre szorultak, így még 2-3 alkalommal megjelentek, és egyszeri esetként kerültek a nyilvántartásba.

A hátralékkezelési szolgáltatás részeként nyújtott pénzbeli támogatás összegeit az alábbi táblázat tartalmazza. Külön kerültek feltüntetésre a Hálózat Alapítvány és az önkormányzat támogatásai, valamint a támogatáshoz kapcsolódó önrészek, támogatás nélküli önrészek, végül a létfenntartási támogatásban részesülő családok adatai.

| <b><i>Hátralékkezelési támogatások és önrészek</i></b> | 2017. év<br>összeg: Ft  | 2018. év<br>összeg: Ft  |
|--------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Hálózat Alapítvány támogatása (8 család)               | 1 281 549               |                         |
| Hálózat Alapítvány támogatása (11 család)              |                         | 1 111 932               |
| Hátralékkezelési támogatás -önmorm.i- (27 család)      | 1 789 444               |                         |
| Hátralékkezelési támogatás -önmorm.i- ( 7 család)      |                         | 364 255                 |
| Önrész (8 család) Hálózat                              | 209 587                 |                         |
| Önrész (11 család) Hálózat                             |                         | 734 981                 |
| Önrész (27 család) Önkormányzat                        | 832 484                 |                         |
| Önrész (7 család) Önkormányzat                         |                         | 188 433                 |
| Létfenntartási támogatás hátralékra (9 család)         | 475 000                 |                         |
| Létfenntartási támogatás hátralékra (6 család)         |                         | 433 694                 |
|                                                        |                         |                         |
| <b><i>Összesen</i></b>                                 | <b><i>4 588 064</i></b> | <b><i>2 833 295</i></b> |

A hátralékkezelési szolgáltatással igénybe vehető támogatások köre nem változott 2017-hez képest. Az önkormányzati hátralékkezelési támogatás és a Hálózat Alapítvány támogatásai is önrész vállalása mellett igényelhetők.

| <b>Hátralékrendezés eszközei és összege</b>       | 2017. év<br>összeg: Ft | 2018. év<br>összeg: Ft |
|---------------------------------------------------|------------------------|------------------------|
| Hátralékkezelési támogatás                        | 1 789 444              | 364 255                |
| Önerő (önkormányzathoz és alapítványhoz összesen) | 1 042 071              | 923 414                |
| Hálózat Alapítvány támogatása                     | 1 281 549              | 1 111 932              |
| Létfenntartási támogatás                          | 475 000                | 433 694                |
|                                                   |                        |                        |
| <b>Összesen</b>                                   | <b>4 588 064</b>       | <b>2 833 295</b>       |

A hátralékok szolgáltatók szerinti megoszlását az utolsó táblázat tartalmazza.

Az összes hátralék összege több mint 2 millió forinttal nőtt a 2017-es évhez képest.

A tartozások közül továbbra is a víz- csatorna-szemét, illetve a közös költség-hátralékok összege a legnagyobb a két évet összehasonlítva, így az igénybe vevők többsége ezek rendezésében kéri a segítségünket.

| <b>Tartozások szolgáltatók szerint</b> | 2017. év<br>összeg: Ft | 2018. év<br>összeg: Ft |
|----------------------------------------|------------------------|------------------------|
| Elmű                                   | 556 878                | 176 687                |
| Lakbér                                 | 1 133 894              | 3 926 584              |
| Közös költség                          | 3 855 417              | 2 091 861              |
| Gáz                                    | 1 207 701              | 313 161                |
| Fűtés                                  | 40 140                 | 422 000                |
| Víz-csatorna, szemét                   | 2 404 269              | 4 462 251              |
|                                        |                        |                        |
| <b>Összesen</b>                        | <b>9 198 299</b>       | <b>11 392 544</b>      |

### **Szociális munka csoportokkal**

**„Játék lendületbe hoz”:** - a tréning az aktív időskort segítő programok sorába a játékelmény megtapasztalása révén illeszkedik be, az alábbi témákat is érintve: érzékszervek működését fejlesztő játékok, gondolkodást és kreativitást-, memóriát és koncentrációt fejlesztő játékok.

A III. számú Gondozási Központ vezetője és munkatársai örömmel adtak lehetőséget, sok segítséget és helyszínt a csoportalkalmak lebonyolításához és a résztvevők részéről nagyon pozitív visszajelzéseket kapunk. A 2018-as év I. és II. negyedében a tréning összes 7 alkalmat sikerült megtartani, és visszahívást kaptunk a nyári szünetet követően ismételt tréning megtartására. 2018. szeptember-december hónapban a második tréningturnusból 3 alkalmat szerveztünk meg.

### **Családi táboraink**

A Család és Gyermekjóléti Központ pályázatot nyújtott be az Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottságának 2018. évre kiírt II. kerületben élő lakosok számára biztosított szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi ellátásokhoz kapcsolódó programok támogatására. A pályázatban egy családi táborot terveztünk, családi csoport, közösség számára:

A hagyományörző tábort már 7. alkalommal tudtuk megvalósítani a szociálisan rászorult családoknak, és a több éve anyagi nehézségekkel küzdő lakosoknak, akikről tudjuk, hogy nincs lehetőségük önerőből eljutni a „Magyar tengerhez” (és talán még nem is voltak).

Az önkormányzat balatonfenyvesi ifjúsági táborában sikerült elhelyezést nyerni június 11-16. között. A hét család, az egyedül élő halmozottan sérült fiatalember a gyermekfelügyelővel (27 fő- 17 gyermek, 10 felnőtt, 3 kísérő) felhőtlen nyaraláson vett részt a csodálatos környezetnek, a pazar ellátásnak, a változatos programoknak köszönhetően.

Táborunk célja volt, hogy a résztvevő családok kikapcsolódjanak, pihenjenek, közös élményt éljenek meg a családtagjaikkal, kiszakadjanak a napi gondokkal terhes világukból. Ebben segített a „szépség nap” (kozmetikus tanácsadással); a gyermekek táncestje; a horgászverseny; a gyerekeknek szervezett tréfás sorverseny; a fonyódi vásár. Sajnos az időjárás csak az első két napban volt kegyes hozzánk, ezt a két napot tudtuk strandolással tölteni. A hatalmas szél és a zuhogó eső miatt előbb kellett befejeznünk a nyaralást, mert a gyermekek ruhái eláztak és a zord idő miatt nem száradtak. Hazaérkezve mindenki elégedetten búcsúzott el. A nagy sikerre való tekintettel a tábort 2019 nyarán is szeretnénk megszervezni a rászoruló családoknak.

### **3.1. Család-és Gyermekjóléti Központ**

A központ szakmai egysége a gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó hatósági intézkedéssel érintett családok/gyermekek eseteivel foglalkozik, valamint a kötelezően ellátandó speciális szolgáltatásokat biztosítja. A gyermekvédelmi gondoskodáshoz kapcsolódó tevékenységek, mint a védelembe vett gyermekek és családjuk gondozása, a családjából kiemelt gyermekek családjába történő visszahelyezése a szociális segítő munka koordinálásával, szervezésével és végzésével valósul meg. Ezt a tervezett, komplex tevékenységet az esetmenedzserek látják el. Cél a gyermek(ek) veszélyeztetettségének megszüntetése. Az esetmenedzserek a veszélyeztetettséget okozó probléma függvényében a védelembe vételi javaslatban pszichológus, nevelési tanácsadó, gyermekpszichiátriai ellátás, pszichiátriai és mentálhigiénés gondozó, elterelés, fejlesztés, jogász, családterápia, mediáció igénybe vételére tesznek javaslatot. Lehetőség van még, többek között munkavállalási tanácsadás, hátralékkezelés, napközbeni gyermekfelügyelet igénybe vételére, vagy átmeneti gondozást biztosító intézménybe történő delegálásra az érintett gyermekek és családjuk vonatkozásában.

A segítő folyamatba bevont szakemberek elsősorban központunk szolgáltatásaihoz köthetők. Amennyiben a szükséges máshol elérhető szolgáltatásokhoz delegáljuk az érintett családokat, gyermekeket. Központunkban családterapeuták, mediátorok, pszichológusok, mentálhigiénés kolléga, jogászok, fejlesztőpedagógus, óvodai és iskolai szociális segítők, utcai szociális munkások segítik a gondozási tervben foglaltak megvalósulását.

Az esetmenedzser hatósági intézkedéshez kapcsolódóan javaslatot tesz a gyermek védelembe vételére, ideiglenes hatályú elhelyezésére, nevelésbe vételére, szükség esetén egyéb gyermekvédelmi gondoskodást igénylő kérdésben, pl. kapcsolattartás szabályozása, családba fogadás. Felkérésre javaslatot készít a gyermek megelőző pártfogásának mellőzésére, elrendelésére, fenntartására, megszüntetésére. A bűnismétlés megelőzése, és ezen keresztül a

további bűnelkövetés megelőzése érdekében együttműködik a pártfogó felügyelői szolgálattal és a megelőző pártfogó felügyelővel.

A hatósági intézkedéshez kapcsolódó szociális segítő tevékenység során az esetmenedzserek igyekeznek jó munkakapcsolatot kialakítani a II. kerületi gyámügyi osztállyal, továbbá a pártfogó felügyelővel, gyermekjogi képviselővel.

Speciális gyermekjóléti szolgáltatásaink a gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálat (készenléti telefon), a kapcsolattartási ügyeletet, az utcai szociális munka, az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység biztosítása, illetve kórházi szociális munka. E mellett mentálhigiénés csoportunk szakemberei a családi konfliktusok megoldásához - különösen a válás, gyermekelhelyezés, kapcsolattartási problémák - nyújtanak segítséget. Ezek a szolgáltatások mentálhigiénés problémák, életvezetési, szociális nehézségek kezelése érdekében szintén igénybe vehetők. Így pszichológusi tanácsadást, a családterápia/családi konzultációt, mediáció/közvetítői eljárást, autogén tréninget, különböző prevenciók programokat biztosítunk az igénybe vevők részére.

Az esetmenedzselés során felmerülő hiányzó ellátás/szolgáltatás továbbra is elsősorban a gyermekpszichiátriai ellátás.

### **Gyermekvédelmi gondoskodáshoz tartozó esetmenedzséri feladatok**

Az intézményi munkamegosztás szerint a hatósági intézkedésekkel érintett ügyekkel három esetmenedzser foglalkozik. Az esetmenedzserek a védelembe, illetve nevelésbe vett, az ideiglenesen elhelyezett gyermekek esetében szociális segítő munkát is végeznek, szerveznek és koordinálnak. A veszélyeztetettség mértékének vizsgálatát, a probléma feltárását a belső munkamegosztás alapján, a szolgálat szakmai egysége végzi. Amennyiben a feltáró munka alapján hatósági intézkedés szükségessége merül fel, a szolgálat szakmai egysége védelembe vételi kezdeményezést tesz a központ szakmai egysége felé. Minden esetben törekszik a két szakmai egység arra, hogy sor kerüljön esetkonferencia összehívására. Az esetkonferencia szervezését és annak moderálását általában a jelzőrendszeri tanácsadó végzi. A szervezéskor nehézséget okoz a rendelkezésre álló idő rövidsége, a szűkös határidő. Az egész folyamat szoros együttműködést igényel a két szakmai egység között.

A legtöbb esetben, amikor a szolgáltnál felmerül a védelembe vétel szükségessége, az esetmenedzserek a folyamat kezdetétől intenzíven részt vesznek a munkában. Az esetmenedzser a szolgálat kezdeményezését követően elkészíti a javaslatot (ld. Gyvt. 40/A. § (2) b) pontja és a Nmr. 28. § alapján a gyermek védelembe vételére, megelőző pártfogására, ideiglenes hatályú elhelyezésére, nevelésbe vételére, családba fogadására), majd továbbítja a gyámügyi osztály részére. A védelembe vétel véglegessé válását követően a kijelölt esetmenedzser végzi a szociális segítő munkát, a gondozási tervben leírtak teljesülésének segítését, ill. megvalósulását.

Azokban az esetekben, amikor hatósági kezdeményezésre (pl. szabálysértés, bűncselekmény) indul a védelembe vételi eljárás, azonnal az esetmenedzseré lesz az ügy. Ő tárja fel az esetet és tesz javaslatot a szükséges intézkedésre. Az esetmenedzser javaslatot készít ideiglenes hatályú elhelyezésre, nevelésbe vételre, családba fogadás során, ill. ezek felülvizsgálatakor. Továbbra is nehézséget jelent a védelembe vételi, felülvizsgálati eljárások elhúzódása. Szakértői vizsgálat, illetve fellebbezés esetén még tovább halasztódik az eljárás. A hosszú eljárásnak a következménye, hogy a hatósági intézkedésre tett javaslat súlytalanná válik, a

veszélyeztetett gyermek(ek) nem kap segítséget, ha a szülő a határozat véglegessé válásáig nem akar együttműködni. Ezekben az esetekben nehéz érdemi segítséget nyújtani, eredményt elérni.

### **2018-ban az esetek eloszlása a következők szerint alakult:**

**Védelembe vett gyerekek száma 32 (24 család) volt.** Ebből 8 gyermek (6 család) védelembe vételére nem központunk tett javaslatot. Ők illetékesség változás miatt kerültek központunkhoz. Közülük 5 család (7 gyermek) még ebben az évben kerületünkben is elköltözött. Két család esetében életviteli problémák, többszöri lakóhelyváltás volt ez egyik fő veszélyeztető tényező, ami miatt a gyermekek védelemben voltak. A másik három család esetében a külön élő szülők konfliktusa miatt a kamaszkorú gyerekek vándoroltak egyik szülőtől a másikig. Esetükben lojalitásválság, érzelmi bántalmazás, ellennevelés volt az elsődleges probléma, ami szomatikus tüneteket is okozott a gyermekeknél. 2018-ban két gyermek (2 család) védelembe vétele eredményesség miatt megszűnt. Sajnálatos módon van olyan védelembe vett gyermek, akinek felülvizsgálati javaslatunk ellenére sem született még határozat (még folyik az eljárás), pedig már a második felülvizsgálat lenne esedékes. Kerületünkben jellemzően – néhány kivételtől eltekintve – az elsődleges problémát a gyermekek bevonása jelenti a családi konfliktusokba, a szülők közötti csatározásokba. Előfordul, hogy a szülők szeretnék a gyermeket a másik fél ellen hangolni, a gyermek eszközzé válik egymás életének megnehezítésében. Legtöbbször a háttérben mentális problémák, vagy éppen anyagi viták húzódnak meg. Ebben a helyzetben a gyermekek érzelmileg sérülnek, hiszen ők mindkét szülőt szeretik, mindkettőhöz ragaszkodnak. Egy esetben szexuális abúzus gyanúja is felmerült, a védelembe vétel mellett rendőrségi eljárás is folyt. Ez utóbbinak a kimeneteléről nincs információnk, mivel időközben a gyermek és az édesanya, illetve a testvére másik kerületbe költözött. Előfordult még a gyermek fizikai, lelki bántalmazása, életviteli probléma, szülői elhanyagolás, tankötelezettség elmulasztása, pszichés probléma, a szülő szenvedélybetegsége (alkoholizmus), kamaszkori krízis, nevelési problémák.

2018-ban gyermekek **védelembe vételére 29 gyermek esetében (21 család) tettünk javaslatot.** Közülük 4 család (8 gyermek) időközben elköltözött. Az eljárás még 10 gyermek (8 család) esetében tart.

**50 órát meghaladó igazolatlan hiányzás 3 gyermeket (2 család) érintett.** Az elmúlt évekhez hasonlóan az ilyen esetek száma továbbra is alacsony.

Az esetmenedzseri munka során kisebb **szabálysértést elkövetők** is a látókörünkbe kerülnek. Általában a gyámhivatal megkeresése alapján indul az eljárás. Ilyenkor minden esetben felmerül a megelőző pártfogás szükségességének kérdése is. 2018-ban 17 gyermek esetében (15 család) olyan szabálysértéshez, illetve kockázat értékeléshez kapcsolódó megkeresés érkezett központunkhoz, ahol nem javasoltuk a védelembe vételt. Védelembe vételt és megelőző pártfogás elrendelését két gyermek (2 család) esetében javasoltunk. Itt mindkét esetben garázdaság, verekedés, csoportos elkövetésről volt szó. Azokban az esetekben, ahol nem javasoltuk hatósági intézkedés elrendelését a feltáró folyamat során nem derült fény olyan okra, ami megalapozta volna az ilyen jellegű döntést. Ezek a kamaszkorú gyerekek jó családi háttérrel rendelkező fiatalok voltak, akik felelőtlenül cselekedtek, nem gondoltak tettük súlyára. Szerepet játszott a kortárscsoport befolyása, a közös „balhézás” megélése.

Legtöbbször egyszeri botlásról, meggondolatlanságból elkövetett szabálysértésről volt szó. Olyan is előfordult, hogy már megtörténtek azok a lépések, melyek szükségesek voltak, pl. elterelés. Az elmúlt évek tapasztalatai is azt mutatják, hogy ezek a gyerekek nem követnek el újabb szabálysértést, nem kerülnek újra a látókörünkbe. A szabálysértési eljárások okai jegyellenőrrel való vita, falfirka, kis értékre elkövetett lopás gyanúja, drogfogyasztás (marihuánás cigaretta) voltak. A hatósági intézkedés szükségességének kérdését minden esetben egyeztetjük a megelőző pártfogóval.

**2018-ban 23 nevelésbe vett gyermek (11 család) tartozott a központ szakmai egységéhez.** Ezeknek az eseteknek is részét képezte a szociális segítő tevékenység. Nevelésbe vétel elrendelésére központunk nem tett javaslatot. 2018-ban központunk ellátási területére **2 család (8 gyermek)** is költözött, akiknek a gyermekeik szakellátásban vannak. Egy fiatal nevelésbe vétele megszűnt nagykorúvá válása miatt. A nevelésbe vett gyermekek esetében a felülvizsgálatokra elkészítettük a gyámhivatal által kért javaslatokat **5 esetben 10 gyermek** vonatkozásában.

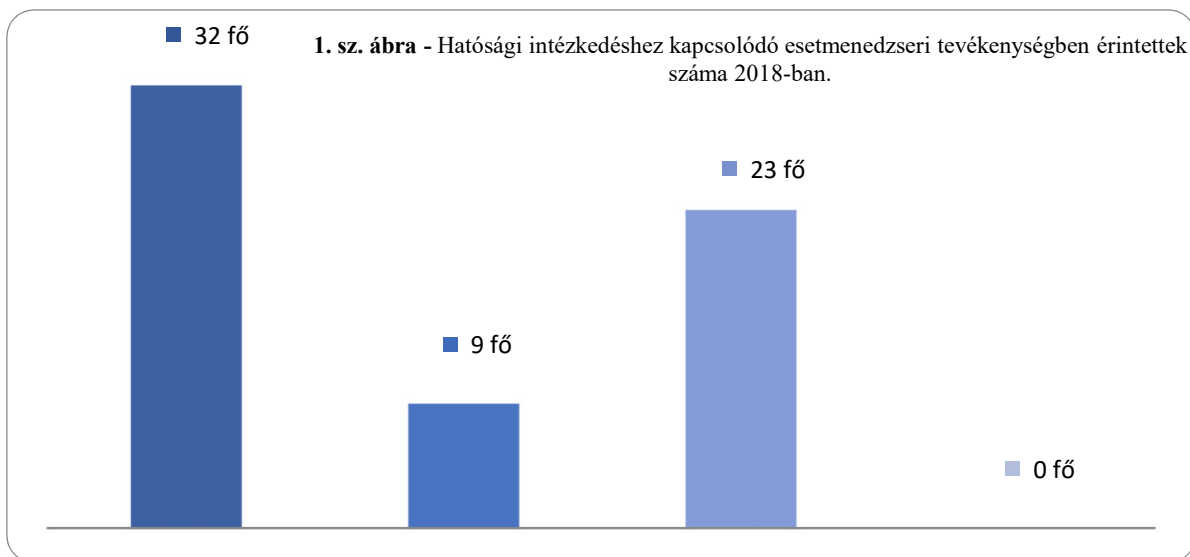
**2018-ban ideiglenes hatályú elhelyezett gyermek 9 volt (4 család).** Közülük egy gyermek esetében a javaslatot 2017-ben tettük, azonban az eljárás elhúzódása miatt az ügy 2018-ra is áthúzódott. A többi esetben nem központunk volt az, aki az eljárást elindította. Az ideiglenes hatályú elhelyezés indoka bántalmazás (fizikai, lelki), elhanyagolás, helytelen életvezetés, elégtelen lakáskörülmények, szenvedélybetegség volt.

**Családba fogadásra egy esetben tettünk javaslatot, esetmenedzseri tevékenységet 3 családba fogadott gyermek esetében végeztünk összesen.**

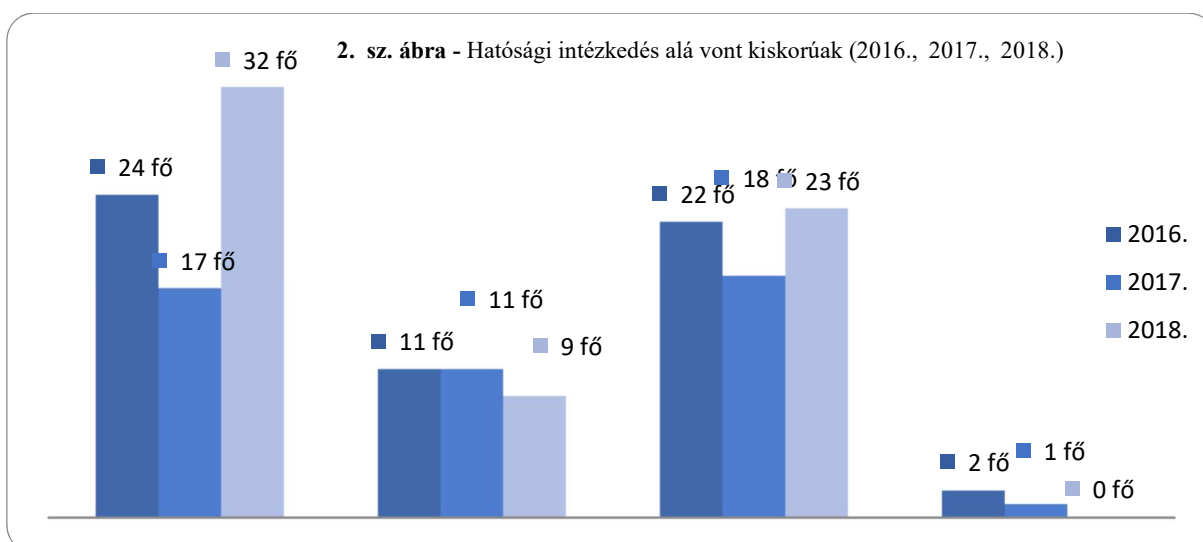
A **1. sz.** táblázat és az **1. sz.** ábra a 2018-ban hatósági intézkedéshez kapcsolódó esetmenedzseri tevékenységben érintettek számát mutatja.

| <b>1. sz. táblázat - Hatósági intézkedéshez kapcsolódó esetmenedzseri tevékenységben érintettek száma 2018-ban (korcsoport szerint) Nem halmozott adat!</b> |                     |                                       |                     |                                           |                      |                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------|----------------------|-----------------|
|                                                                                                                                                             | Védelembe vett (fő) | Ideiglenes hatállyal elhelyezett (fő) | Nevelésbe vett (fő) | Utógondozás, szakellátásból kikerült (fő) | <b>Összesen (fő)</b> | Ebből lány (fő) |
| <b>Összes érintett száma (fő)</b>                                                                                                                           | <b>32</b>           | <b>9</b>                              | <b>23</b>           |                                           | <b>64</b>            | <b>31</b>       |
| 0-2                                                                                                                                                         | 4                   |                                       |                     |                                           | 4                    | 2               |
| 3- 5                                                                                                                                                        | 2                   | 2                                     | 5                   |                                           | 9                    | 4               |
| 6 -13                                                                                                                                                       | 16                  | 5                                     | 16                  |                                           | 37                   | 17              |
| 14 -17                                                                                                                                                      | 10                  | 2                                     | 2                   |                                           | 14                   | 8               |
| <b>Ebből lány (fő)</b>                                                                                                                                      | <b>17</b>           | <b>6</b>                              | <b>8</b>            |                                           | <b>31</b>            |                 |

Hatósági intézkedés nyomán gondozott kiskorúak közül hátrányos helyzetű **5** gyermek, halmozottan hátrányos helyzetű **29** gyermek volt.



A **2. sz. ábra** a 2016-tól bekövetkező struktúraváltást követő évek összehasonlító adatait mutatja (2016., 2017., 2018.). Az ábrán az látható, hogy a gondozási tevékenység során az esetszámokban csekély növekedés mutatkozott a hatósági intézkedéssel érintettek számában. A védelembe vettek számának növekedéséhez az is hozzájárult, mint az a fentiekben már említésre került, hogy több védelembe vett gyermek csak átmenetileg tartózkodott a kerületünkben. Az ideiglenes hatállyal elhelyezett és a nevelésbe vett gyermekek számában nem mutatkozott jelentős eltérés a vizsgált években. Összességében azonban az látszik, hogy az évek során hasonló esetszámmal dolgoznak az eszményeszek.



A Központ szakmai egységéhez gyermekbántalmazással, elhanyagolással kapcsolatos esetek is érkeztek (ld. 2. sz. táblázat).

| <b>2. sz. táblázat (2018. )</b><br>A központnál ellátott bántalmazott és elhanyagolt gyermek adatai |                                 | A bántalmazott kiskorúak száma (fő) |           |           | Az elhanyagolt kiskorúak száma (fő) |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|-----------|-----------|-------------------------------------|-----------|
|                                                                                                     |                                 | fizikai                             | lelki     | szexuális | fizikai                             | lelki     |
| Családon belül                                                                                      | szülő által                     | 8                                   | 30        | 1         | 5                                   | 12        |
|                                                                                                     | testvér által                   |                                     |           |           |                                     |           |
|                                                                                                     | egyéb rokon, hozzátartozó által |                                     |           |           |                                     |           |
|                                                                                                     | <b>összesen (fő)</b>            | <b>8</b>                            | <b>30</b> | <b>1</b>  | <b>5</b>                            | <b>12</b> |
|                                                                                                     | ebből szolgálat továbbította    | 3                                   | 12        | 1         | 3                                   | 4         |
|                                                                                                     | ebből lány (fő)                 | 5                                   | 12        | 1         | 4                                   | 9         |
|                                                                                                     |                                 |                                     |           |           |                                     |           |
| Családon kívül                                                                                      | gyermek által                   |                                     |           |           |                                     |           |
|                                                                                                     | felnőtt által                   |                                     |           |           |                                     |           |
|                                                                                                     | intézmény munkatársa által      |                                     |           |           |                                     |           |
|                                                                                                     | <b>összesen (fő)</b>            |                                     |           |           |                                     |           |
|                                                                                                     | ebből leány (fő)                |                                     |           |           |                                     |           |
|                                                                                                     | <b>összesen (fő)</b>            | <b>8</b>                            | <b>30</b> | <b>1</b>  |                                     |           |

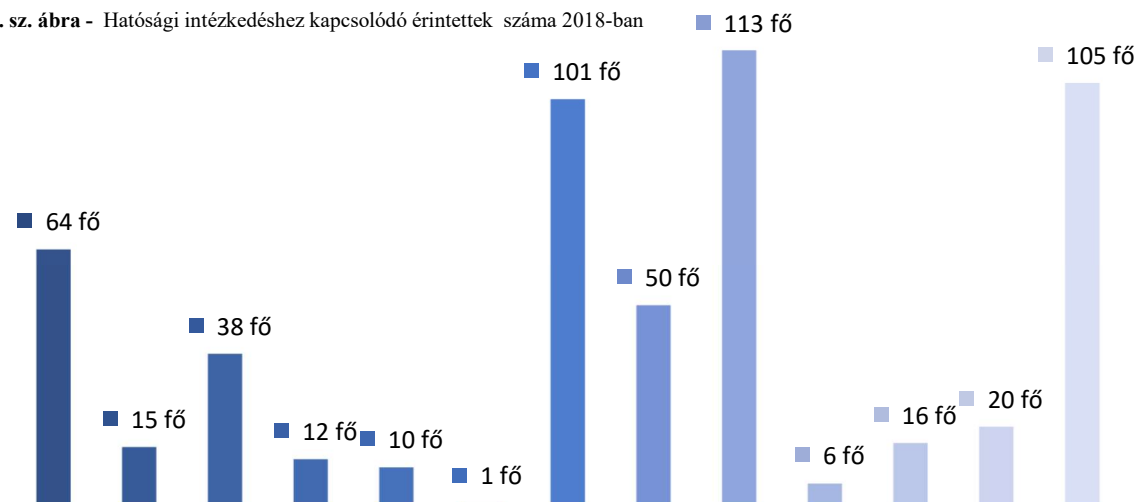
Tapasztalataink alapján a gyermek fizikai bántalmazását a szülők indulatkezelési problémái és nevelési hiányosságai okozzák. Sajnálatos módon gyakori problématípus a lelki bántalmazás, mivel a szülők gyakran vonják be csatározásaikba gyermekeiket, illetve próbálják maguk mellé állítani, lojalitásválságot okozva.

Elhanyagolás szintén előfordult, amikor is a szülő rendszeresen elmulasztja a gyermek alapvető szükségleteinek kielégítését (pl. egészség, oktatás, érzelmi fejlődés, táplálkozás, lakhatás és biztonságos körülmények).

A szülői elhanyagolás megjelenési formái közül egyaránt találkoztunk érzelmi és fizikai elhanyagolással. Fizikai elhanyagolás a szülők mentális, életvezetési problémáiból is adódhat. A gyermekek magatartásában jelentkező tünetek sok esetben az érzelmi elhanyagolás következményei. A gyermekek részéről tapasztalt negatív viselkedési formák olyan tünetek, melyek mindig valamilyen diszfunkcionális működésre utalnak.

Tapasztalataink szerint az ilyen esetekben a szülők és a gyermek közötti kapcsolat sérült, a szülő részéről érzelmi elhanyagolás történik. Bántalmazással kapcsolatos jelzések általában a szolgálat szakmai egységéhez érkeznek, ahol a feltáró munkát követően, amennyiben bebizonyosodott a súlyos veszélyeztetés, védelembe vételi javaslat készült.

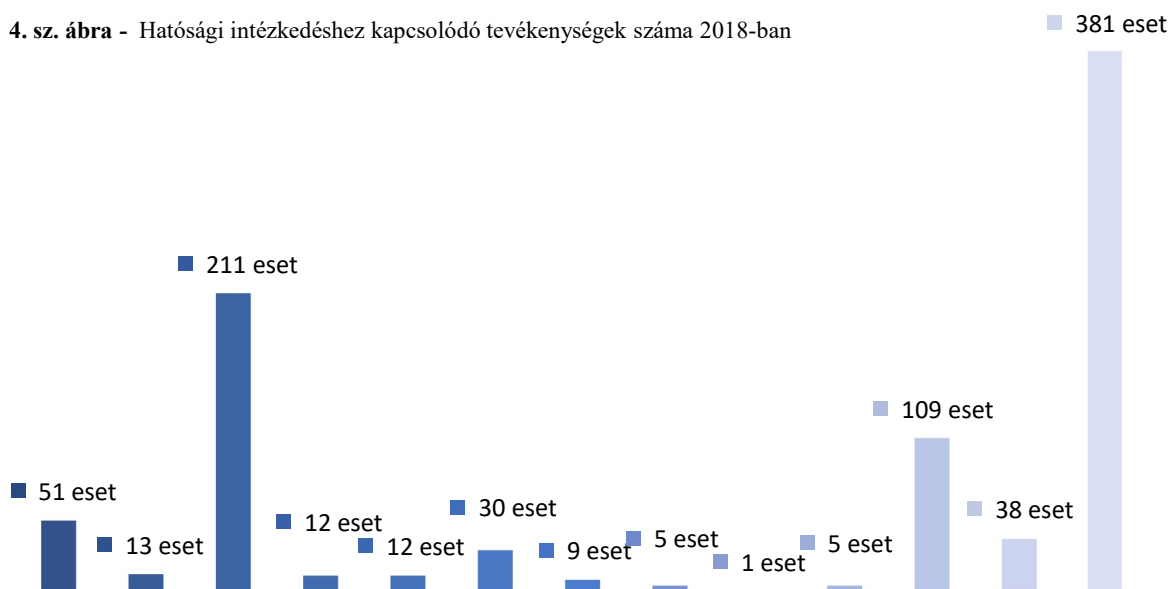
3. sz. ábra - Hatósági intézkedéshez kapcsolódó érintettek száma 2018-ban



A 3. sz. ábra azoknak a kiskorúaknak a számát mutatja, akik hatósági intézkedésben (javasolt és jogerős) érintettek. A 4. sz. ábra pedig hatósági intézkedéshez kapcsolódó eszményezsi tevékenységek számát jelöli. Mindkét ábrán (3. sz. és 4. sz. ábra) jól látható, hogy 2018-ban is a nevelésbe vett gyermekekhez fűződő felülvizsgálatok száma alacsony volt, a korábbi évekhez hasonlóan. Ennek pontos okairól nincs információ, vélhetően itt is az eljárások elhúzóda lehet az ok.

Központunk munkamegosztása szerint, a védelembé vett gyermekek esetében a **szociális segítő tevékenységet** az eszményezserek nyújtják. Ez a feladatellátás a kimutatásban a fogalom használat szabályait figyelembé véve, mint tevékenység az egyéb kategóriában jelenhet meg. Így az eszményezserek tevékenységét, ami a hatósági intézkedésekhez kapcsolódik az egyéb eszményezserei feladatokkal összefüggő kategória (4. sz. ábra) mutatja. Továbbá a javaslatok készítése szintén, elsősorban a szabálysértést elkövetők esetének felderítése, mint **egyéb eszményezserei** tevékenység jelenik meg.

4. sz. ábra - Hatósági intézkedéshez kapcsolódó tevékenységek száma 2018-ban

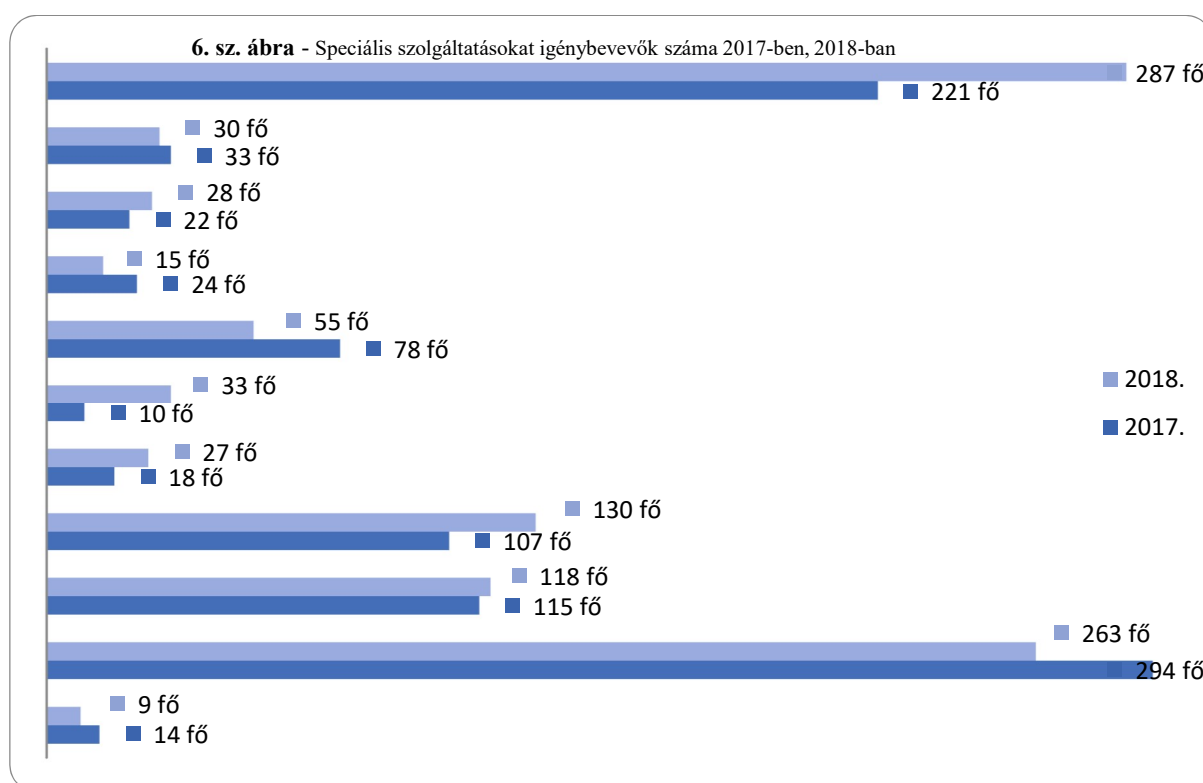


## Család-és Gyermekjóléti Központ speciális feladatai

A központ által biztosított speciális szolgáltatások igénybevétele folyamatos.

2018-ban az igénybe vevői létszám emelkedett, ennek oka az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység biztosításának kötelező bevezetése szeptember 1-től. Miután az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység bevezető szakasza lezárult és a tényleges feladatellátás teljes mértékben elindul, várhatóan az ellátottak számában további növekedés lesz. 2016-ban **1438** fő részéről történt igénybevétel, 2017-ben **1404** fő, 2018-ban pedig **1596** fő számára biztosítottuk a szolgáltatásainkat.

Az **5. sz.** ábra a központ speciális szolgáltatásait igénybe vevők számát mutatja 2018-ban. Speciális szolgáltatásaink igénybevétele önkéntesen lehetséges a kerületben élő igénybe vevők számára, illetve hatósági kötelezés alapján.



A **6. sz.** ábra 2017. és 2018. adatait hasonlítja össze a speciális szolgáltatások vonatkozásában. Látható, jelentős eltérés nem volt az igénybe vevők számában. A speciális szolgáltatások által biztosított segítőtevékenység biztosítása az alábbiak szerint történt:

## Kapcsolattartási Ügyelet

A szolgáltatást két kolléga koordinálja. Az egyik óvodai és iskolai szociális segítő, a másik esetmenedzserként dolgozik. Kapcsolattartási Ügyeletet péntek délután 14.00 és 18.00 óra között, ill. szombaton 10.00 és 14.00 óra között biztosítunk.

A Kapcsolattartási Ügyelet nyújtása a személyi, tárgyi feltételekhez igazodva a határozatot hozó szervvel történő előzetes egyeztetés szerint történik.

A megfelelő szakmai színvonal biztosítása, illetve jogszabályban foglaltak betartása érdekében a Kapcsolattartási Ügyelet igénybevételének feltétele a Kapcsolattartás

Házirendjének (protokoll) és a Kapcsolattartási Ügyelet Intézményi – Keret Megállapodás elfogadása.

2018-ban kapcsolattartási ügyeletünket ténylegesen **3** család vette igénybe. Közülük **egy** család esetében önkéntes megkeresés alapján nyújtottuk a szolgáltatást. Itt apai kapcsolattartás történt. Apa és két gyermeke találkozott szombat délelőttönként. A másik **két** esetben határozat alapján felügyelt kapcsolattartást biztosítottunk (egy apai, egy nagyszülői) péntek délután. Mindkét esetben egy-egy gyermek vett részt a kapcsolattartáson. Sajnálatos módon egy család esetében a szabályozás ellenére sem valósult meg a kapcsolattartás egy esetben sem. Itt a nagyszülő kérte és kapta meg a kapcsolattartás jogát, azonban ezzel a lehetőséggel, egy alkalommal sem élt. Végül a gyámhivatal 2018 novemberében megszüntette a kapcsolattartást elrendelő határozatot.

A Kapcsolattartási Ügyeletünk működéséről elmondható, hogy bár az érintett felek megismerik és elfogadják a Kapcsolattartás Házirendet és a Keret Megállapodást a konfliktusokkal terhelt családi viszonyok miatt nem minden esetben zökkenőmentes a kapcsolattartás, a sértett fél a mi szolgáltatásunkkal sem elégedett. A szolgáltatást biztosító kollégák ezekben az esetekben szakszerűen, a gyermek érdekeinek védelmét figyelembe véve járnak el.

### **Gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálat**

2018-ban **25** alkalommal hívták a készenléti telefon számát és kértek segítséget.

A jogszabályoknak megfelelően készenléti szolgálat megszervezésével állandó elérhetőséget, folyamatos jelenlétet biztosítunk a nyitvatartási időn túl felmerülő krízishelyzetekben. A készenléti telefon az intézmény nyitvatartási idején túl hívható. Krízis esetén azonnali segítség, tanácsadás, vagy tájékoztatás érhető el. Készenléti szolgálatunk elsősorban telefonon történő segítségnyújtást jelent, de a kollégák felkészültek arra is, hogy krízishelyzetben a gyermek fellelhetőségének helyén nyújtsanak segítséget. 2018-ban ilyen eset nem fordult elő. Az ügyeletet biztosító kollégák heti váltásban látják el a készenléti ügyeletet, ez csütörtöki átadást – átvételt jelent. A készenléti szolgálat hívásairól feljegyzés készül, illetve a hétfőnként megtartott közös teamen megbeszélésre kerül. A készenléti telefon száma közismert, honlapunkon, szórólapokon szerepel.

A készenléti telefon hívható hétfőtől – péntekig, este 18.00 órától reggel 08.00 óráig. Hétfőn péntek 14.00 órától hétfő 08.00 óráig. A kollégák minden hozzánk forduló ügyfélnek segítséget nyújtanak. Előfordul, hogy nem az illetékességi területünkről érkezik a segítségkérés, de természetesen ezekben az esetekben is meghallgatjuk a hívó fél problémáját és tájékoztatást nyújtunk számára. Elsősorban gyermekláthatási/kapcsolattartási-, válási kérdésekkel, családi konfliktus miatti problémákkal kapcsolatban érkeznek a hívások.

### **Utcai szociális munka**

Az Erő(d)térben végzett szabadidős tevékenység célja a hatékony prevenció biztosítása. E cél érdekében folyik a különböző programok, szabadidős tevékenységek szervezése és lebonyolítása. Az Erő(d)térben folyó szociális munkával a gyermekek/fiatalok számára olyan alternatívákat tudunk kínálni, ami lehetőséget ad szabadidejük hasznos eltöltésére. Fontos, hogy legyen számukra egy olyan védett hely, ahol kortársaikkal találkozhatnak. Célunk még a

veszélyeztetett gyermekek, fiatalok felkutatása, velük a kapcsolat felvétele, hogy ők is részévé válhassanak az Erő(d)tér közösségnek.

Az Erő(d)térbe rendszeresen járó gyerekek helyzetét az utcai szociális munkát végző kollégák jól ismerik. Ha a gyerekek biztonságban érzik magukat, akkor szívesen beszélnek a mindennapi életükről, a felmerülő problémáikról. Előfordul, hogy a gyermekek szülei fordulnak segítségért a kollégákhoz, nevelési és egyéb problémáik megoldásához kérnek tanácsot.

Amennyiben szükséges a gyerekek és családok problémáinak megoldásához az utcai szociális munkát végző kollégák delegálják a családot pszichológushoz, tanácsadókhoz, illetve konzultálnak a családsegítővel és esetmenedzserrel, az óvodai és iskolai szociális segítővel.

2018-ban változás történt a szolgáltatást nyújtó munkatársak személyében. A 12 éven keresztül együtt dolgozó páros elhagyta intézményünket: május végén az egyik, szeptember végén a másik kolléga távozott. Ezért a nyári időszakban az óvodai és iskolai segítő és családsegítő, valamint esetmenedzser kollégák kapcsolódtak be a szabadidős programok, illetve a táborok megvalósításába. Az év utolsó négy hónapjában már két új munkatárs látta el a feladatot, illetve megbízási szerződéssel szükség szerint egy szintén új kolléga segítette a munkát.

A személyi változások ellenére is tudtuk biztosítani a folyamatos működést és a tervezett programokat megvalósítottuk. Az Erő(d)térbe látogató gyermekek számában nem tapasztaltunk csökkenést, sőt az év végére nőtt a rendszeresen oda látogató gyermekek száma.

Az új kollégák a gyerekekkel/fiatalokkal való kapcsolatépítésre helyezték a hangsúlyt, így szabad interakciós beszélgetésekkel, kötetlen játékokkal próbálták az érintettek véleményét, igényét megismerni, mely során részben a problémáik, nehézségeik megismerése is sikerült. Törekedtek a biztonságos és támogató légkör megteremtésére. Figyelemmel, érdeklődve, nyitottan álltak az Erő(d)térbe látogató gyerekekhez, hogy megtalálhassák a kapcsolódási pontokat. Ennek köszönhetően az Erő(d)tér megtartó ereje, közösségépítő tevékenysége továbbra is megmaradt.

2018 elején az előző év tendenciái voltak jellemzőek. Azaz a korábbi gyermekközösség, akik az indulást követően elsőként kezdtek ide járni, „kirepültek”. Ezeknek a gyerekeknek egy része már csak alkalmanként kereste fel az Erő(d)térrel, és első sorban a külső programokon vettek részt.

A tanév alatt az általános iskoláskorú gyerekek főleg korrepetálás céljából látogattak az Erő(d)térbe. Az Erő(d)térben a középiskolások **közösségi szolgálatukat 29-en** teljesítették. Ők és az **önkéntes segítők (3 fő)** elsősorban a tanulásban segítettek. A korábbi évekhez hasonlóan idén is volt köztük olyan fiatal, aki a szolgálat teljesítése után tagja lett a közösségnek, és szívesen jött a programokra.

A korábbi gyakorlathoz hasonlóan több esetben történt utcai felderítő munka. Új területeket is felderítettek a kollégák; ilyen volt például a Margit híd, budai hídfő és a Zsigmond tér közötti terület. Tapasztalatok szerint nem volt olyan kirívó eset, amikor csellengő, bandázó gyermekekkel találkoztak volna a tanítási időben.

A külső programokon kívül a gyerekeknek egész évben lehetőségük van kézműveskedni, társasjátékozni, beszélgetni, filmet nézni, pingpongozni, csocsózni, biliárdozni, számítógépet használni.

A jóga, mint csoportfoglalkozás folyamatos volt az első félévben, hétfőn és szerdai napokon tartották a foglalkozást, ahová **3-7** gyerek járt rendszeresen.

Az év elejétől szervezett programokon is részt vehettek a gyerekek. Tanítási időben ezek az alkalmak mindig szombati napra estek. Így a nyári szünetig a következő programok álltak a gyerekek rendelkezésére:

- Január 27. - Jégkertben korcsolyázás (**16** fő).
- Február 17. - Farsangi buli az Erő(d)térben (**12** fő).
- Március 24. - Bowlingozás (**11** fő).
- Május 05. - Aquaworldben strandolás (**22** fő).

2018 nyarán az iskolai segítő tevékenységet végző munkatársak is besegítettek az Erő(d)tér munkájába. Így a táborok ideje alatt is folyamatos volt a nyitva tartás és rendszeres programokat biztosítottunk az itthon maradó gyermekek számára.

**A nyári szabadidős tevékenység** során, az alábbi programokon vettek részt :

- Június 20. - Trambulín pályán játszhattak a gyerekek (**16** fő). A Cyberjump egy hatalmas fedett trambulín pálya (3000 nm-en), mely az Elevenpark része az Új Buda Centerben. A trambulinozás a mozgáskoordináció fejlesztésén, az aktivitás kielégítésén túl, pozitív hatást gyakorol az idegrendszerre, a jobb és bal agyfélteke azonos időben való működtetésével, valamint számos pozitív élettani hatást gyakorol a gyermekek szervezetére.
- Június 27. - Bowlingozás (**11** fő). Ez a sporttevékenység erős koncentrációt, szem és kéz koordinációt kíván, mely mindig örömet, lelkesedést vált ki a fiatalokból.
- Július 4. - Természettudományi Múzeumba látogatás, ezután az Új Buda Center Laserparkja következett, ahol 1,5 órát játszottak a gyerekek. Az animátorok többször megállították a játékot, újraosztották a csapatokat, a stratégiai tervezésben segítették a fiatalokat (**11** fő).
- Július 11. - Andrassy Élmenyközpontban található Future Park megtekintése (**10** fő). Ez a világ legmodernebb tudományos játszótere. A különböző állomásokon megismerkedhettek a gyerekek a technológia fejlődése során létrejövő eszközökkel (pl.: 3D nyomtatás). Számos érzékre ható, kreativitást fejlesztő feladatot próbálhattak ki. Az általuk kiszínezett állat szkennelés után életre kelt a 3D kivetítőn.
- Július 18. - Mozi látogatás a WestEndben (**16** fő). A gyerekek előzetes szavazás során dönthettek arról, hogy melyik filmet szeretnék megnézni.
- Július 25. - BKK hajózás és séta a Zoo Caféba. A fogyasztás közben különböző állatokkal ismerkedhettek meg a résztvevők (**10** fő).
- Augusztus 01.- Túra a Remete-szurdokhoz, piknikezéssel (**12** fő).
- Augusztus 8. - Csodák Palotájába látogattak el a résztvevők (**6** fő).
- Augusztus 15.- Aquaszigeti strandolás Esztergomban (**10** fő).
- Augusztus 22.- Palatinus-tónál strandolás Dorogon (**7** fő).

- Augusztus 29.- A XIII. kerületi Prevenációs Központ és a Nyíró Gyula Kórház - OPAI munkatársai által létrehozott „Tudat-törő/Mind-breaker” drogprevenációs szabadulószoa megtekintése (5 fő).

A felsorolt programokból látható, hogy színes, sokrétű szabadidős tevékenységet nyújtottunk a gyerekeknek a nyár folyamán.

Az **iskolakezddést követően** az alábbi **programokon** vehettek részt a gyerekek/fiatalok:

- Szeptember 22. - „No Exit” game történelmi szabaduló szoba látogatása (8 fő). Az egyik csapat Japánba repült az időgéppel az 1440-es évekbe. A másik csapat a spanyolok előtti Azték birodalomba érkezett, innen kellett kijutniuk különböző logikai feladatokkal, melyek a kor és a kultúra sajátosságait is felhasználták. Mindkét csapat nagyon ügyesen dolgozott, így sikeresen teljesítették a pályákat.
- Október 30. - Bobozás Visegrádon (15 fő). A bob pályán jó hangulatban, csapatként csúsztak a fiatalok, fegyelmezetten figyelve egymásra és saját testi épségükre is.
- November 10.- Bowlingozás (7 fő). A fiatalok a versenyhelyzet mellett segítették is egymást, technikákat ajánlva, hogyan érhetnek el több pontot egy-egy gurítás során.
- November 9. , 10. - „Halloween party”-k, tekintettel a korosztályi eloszlásra. Az első délutánon a 13 év alatti gyerekeket és szüleiket várták. Ezen **10** család (**15** gyerek) vett részt. A második rendezvényen az idősebb korosztály vett részt 13 – 17 éves korig (**15** fő). A második délutánon közösségerősítő hagyományok bevezetésével szerették volna emlékeztetessé és családiassá tenni a partit a gyerekek számára. Közös étkezés értékét közvetítve együtt ültek asztalhoz, majd pedig egy csapatos kvízzjátéokra került sor, melybe mindenki bekapcsolódott.
- November 30. , December 1. - Adventi készülődés (**18** fő). Nyolc féle kézműves technikából választhattak a résztvevők, melyek kidolgozását és megvalósítását az egyik óvodai és iskolai szociális segítő felügyelte.
- December 15.- Korcsolyázás a Jégkertben (**15** fő). A program elsődleges célja az egészséges életmódra nevelés, emellett egy közösségi-, egymást támogató-, aktív kapcsolódás volt. A pályán remek hangulat alakult ki, a szabályokat betartva, egymásra figyelve telt el a két óra.
- December 21. - Karácsonyi parti az Erő(d)térben (**17** fő). A kollégák évzáró eseményként szervezték meg a partit, ami inkább a közös játékokra fókuszált. Csapatok létrehozásával vetélkedőt szerveztek, mely egy oldott hangulatú programot eredményezett. Egy rövid, karácsonyhoz kapcsolódó vezetett beszélgetésre is sor került

A tavalyi évhez hasonlóan 4 alkalommal vittek programot a kollégák a **nyári napközis táborba**. Kézműves foglalkozás és élménypedagógia jellegű sportfoglalkozások voltak a kínálatban. Az ott lévő gyerekek nagyon élvezték a játékokat, kisebb ajándékokat kaptak (pl. toll, lufi).

Idén először a Mechwart ligeti játszótérre is kitelepültek a kollégák un. **játszótéri programmal**. Az időjárás miatt 3 alkalmat sikerült megvalósítani, ide is kézműves

foglalkozást és játékos sportfeladatokat vittek. E mellett a szülőket és a gyerekeket tájékoztattuk az intézmény szolgáltatásairól.

A Játsszóter program és a Napközis tábor foglalkozásait az újrahasznosítás köré tervezték a munkatársak. A szelektív hulladékként gyűjthető anyagokat (pl. műanyag palack, papír guriga, konzervdobozok, műanyag kupakok, tetra pak dobozok) használtuk fel játékokhoz, saját készítésű játékokhoz, illetve kézműves foglalkozáshoz. Mindkét program lebonyolításához sok előkészületre volt szükség. A tapasztalatok szerint mindkét program sikeresnek mondható.

Az Önkormányzat 2018. évi költségvetéséből „Egyéb működési célú támogatások államháztartáson belülre” oszlopban jóváhagyott előirányzat terhére nyújtott támogatás segítségével **két tábor** valósult meg.

- 2018.07.08-tól - 2018.07.14-ig a gyerekek **Balatonszemesen táboroztak**. A táborban **12** gyermek 3 felnőtt kísérelével nyaralt. Az elmúlt évek gyakorlatától eltérően alakult a résztvevők összetétele. A többség a Család- és Gyermekjóléti Központ ügyfelei közül került ki. A szabályokat és a kereteket közösen dolgozták ki a kísérők a táborozókkal. Szerencsére végig jó idő volt, így a gyerekek sokat strandoltak, bicikliztek, játszottak. Zamárdiig kerékpár túrán voltak. A tábor végére összetartó, egymást segítő csapatként jöttek haza.
- 2018.08.06-tól -2018.08.11-ig az Önkormányzat **Velencei táborában** voltak a gyerekek. Itt **16** gyermek 4 felnőtt kísérelével, illetve még 3 család vett részt. Természetesen sok strandolás fért bele a programokba. E mellett kirándultak és körbebiciklizték a tavat, megnézték a Bence hegyi kilátót. Ellátogattak a Kovács Múzeumba, ahol helytörténeti és ásványkiállítást láthattak a gyerekek. A táborban társasjátékkal, beszélgetéssel, sportolással és kézműveskedéssel tölthették a szabadidejüket a résztvevők. Akinek kedve volt, élménypedagógiai foglalkozáson vehetett részt.

2018-ban **263** gyermek részesült az Erő(d)tér szolgáltatásaiból, ebből közel **30** gyerek jár rendszeresen. Vannak olyan gyerekek/fiatalok, akik alkalmanként egy - egy program kapcsán kapcsolódnak be, számuk **15** főre tehető. A látogató gyerekek két korcsoportra bonthatóak és a két csapat nem keveredik jelentősen. A hely adottságai lehetővé teszik, hogy az eltérő korosztályú gyermekeknek külön- külön is tudjanak közösségi programot szervezni, amennyiben a tematika ezt kívánja. Ez nem jelenti a közös programok elmaradását, mivel nem okoz konfliktust az életkori különbség és esetenként támogató közeget jelent a nagyobbak jelenléte a kisebbek számára.

Amennyiben szükséges egy-egy gyermek ügyében az utcai szociális munkát végző kollégák konzultálnak a családsegítővel, esetmenedzserekkel, óvodai és iskolai szociális segítővel.

Az elkövetkező nyári szünet programjainak megvalósítása az óvodai és iskolai szociális segítő aktív részvételével fog történni, így továbbra is számos lehetőség kínálkozik majd az ide látogató gyermekek számára.

### **Óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység**

2018. szeptember 1. napjától a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. számú törvény alapján a család-és gyermekjóléti központoknak kötelezően biztosítani kell valamennyi köznevelési intézményben – fenntartótól függetlenül - az óvodai

és iskolai szociális segítő tevékenység során végzett szolgáltatást. Az óvodai és iskolai szociális segítség a jogszabályban foglaltak szerint minden a kerületünkben óvodába, iskolába, kollégiumba járó gyermeket érint. Az EMMI-től kapott tájékoztatás szerint ez **16 609 fő** gyermeket jelentetett (2017. évi adat). Azonban az oktatási – nevelési intézményektől érkező adatok alapján ténylegesen a kerületünkben **17 240 fő** gyermeket érint az iskolai szociális tevékenység.

Az óvodai és iskolai szociális segítség célja a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a szociális segítő munka eszközeivel támogatást nyújtani a köznevelési intézménybe járó gyermekeknek, a gyermek családjának és a köznevelési intézmény pedagógusainak valamint az intézményben megjelenő egyéb szakembereknek.

Az óvodai és iskolai szociális segítő egyéni, csoportos és közösségi szociális munkát végez. A jelentkező igényekhez igazodva a kollégák csoportot szerveznek önismeret és készségfejlesztés, egészségfejlesztés, pályaorientáció, stb. támogatása céljából. Közösségfejlesztés körében többek között szabadidős programok szervezését, mentálhigiénés team kialakítását végzik.

Az óvodai és iskolai szociális segítő a területén működő köznevelési intézményben az együttműködési megállapodás szerint - szükségletek figyelembe vételével – ügyeletet/fogadóórát, személyes és telefonos konzultációt, szakmai megbeszélést, esetmegbeszélést, esetkonferenciát biztosít. A köznevelési intézményekben információt nyújt az óvodai iskolai szociális segítő munkáról, a család-és gyermekjóléti szolgálat/központ működéséről, az elérhető szolgáltatásokról, a segítségnyújtás formáiról, szülői és a gyermeki jogokról és kötelességekről, a szociális ellátórendszer működéséről és szükség szerint segítséget nyújt ügyintézésben (pl. adott oktatási – nevelési intézményben szórólapok, plakátok kihelyezése, iskola honlapján megjelenés).

Központunkban a jogi szabályozást megelőző években is folyt ún.”iskolai szociális munka”. Igaz más formában, más intenzitással. Azonban az elmúlt időszak tapasztalatait, a már kiépült kapcsolatrendszert jól tudtuk hasznosítani az új struktúra kialakításánál.

A szolgáltatás biztosítása a köznevelési intézmény, illetve a fenntartója és a család-és gyermekjóléti központ közötti együttműködés alapján történik. Az együttműködés kialakítása érdekében 2018 szeptemberétől több egyeztetésre, konzultációra került sor az adott intézményekkel. Esetünkben ez **78** intézményt jelent.

A kerületben állami fenntartású oktatási- nevelési intézmény **18** db található (ebből **2** kollégium), az önkormányzat **12** óvodát (több telephellyel) és **6** bölcsőde tart fent, **1** fővárosi önkormányzat által fenntartott óvoda is található a kerületben (Cseppkő Óvoda). Nem állami fenntartású (alapítvány, egyházi, stb.) oktatási-nevelési intézmény összesen **38** – általános iskola, középiskola, gimnázium, szakiskola: **12**, óvodai nevelést nyújtó: **26** - működik a kerületben.

2018 végére az óvodai és iskolai szociális segítő létszáma **9** fő lett. Terveink szerint 10 fővel kezdtük volna meg a feladat ellátását. Azonban nem jelentkezett a kiírt pályázatra olyan jelentkező, aki megfelelt volna. A jogszabály személyi feltételként 16 főt ír elő. A szakmai létszám további bővítésére 2019. év összegzése után kerülhet sor. A feladatra történő felkészülés 2017-ben elkezdődött, ami 2018-ban tovább folytatódott. A tervezés, előkészítés a jogszabályban és a hozzá rendelt protokollban foglaltakhoz igazodva történt. Ez jelentette tehát a szakmai létszám bővítését, a kollégák hely és eszköz igényének a felmérését és a

lehetőségek figyelembe vételével azok biztosítását. E mellett természetesen a feladatra történő szakmai felkészülés is folyamatos.

Megtörtént az intézményekkel való kapcsolatfelvétel, egyeztetés, tájékoztatók/szóróanyagok készítése, a kollégák között az intézmények elosztása, szakmaközi megbeszélések és egyéni konzultációk kezdeményezése, a kollégák bemutatkozása az adott intézményben. Továbbá az Együttműködési Megállapodások megkötésének előkészítése, az intézmények szükségleteinek felmérése is elindult.

Nagyon sok előkészítést, többszöri egyeztetést igényelt az óvodai és iskolai szociális munka bevezetése, hiszen összesen a központunk vonatkozásában **78** intézménnyel, illetve a fenntartójukkal kellett egyeztetni. Kérdőívet juttattunk el az intézményekhez, hogy tájékozódjunk arról, milyen típusú segítséget igényelnének.

A sok személyes egyeztetést és szakmaközi megbeszélést követően még szükséges volt egy újabb szakmaközi egyeztetésre az érintett intézményekkel. Így 2018. október 3-án a Tankerülethez tartozó oktatási-nevelési intézményekkel, 2018. november 8-án a nem állami fenntartású oktatási nevelési intézményekkel és 2018. november 13-án az önkormányzat által működtetett óvodákkal történt megbeszélés.

Az egyeztetési folyamatot nehezítette, hogy az oktatási – nevelési intézményekre vonatkozó jogszabályok módosítása nem történt meg, illetve számukra protokoll nem készült. Ez lehetett az oka, hogy a kapcsolatfelvétel során, néhány intézmény részéről érződött némi értetlenkedés, távolságtartás. Inkább „házon belül” szeretnének minden felmerülő nehézséget kezelni, nem szívesen vennék, ha kikerülne az iskola falai közül a probléma.

Alapítvány által fenntartott intézmények több esetben idegen nyelvű óvodát, iskolát működtetnek. Például van olyan oktatási intézmény, ahol 40 % külföldi diák, érthető, ha ezeknek az intézményeknek több idő kell ezen tevékenység megismeréséhez és elfogadásához. Tapasztalatink szerint a magán/alapítványi intézmények óvatosak, még erőteljesen féltik és védik az ott megjelenő magasabb társadalmi státuszú családok, gyermekek magánszféráját, érdekeit. Továbbá van olyan egyházi fenntartású intézmény, ahol szintén akadályokba ütközik az együttműködés kialakítása. Ezeknél az alapítványi/egyházi intézményeknél várhatóan hosszabb időt fog igénybe venni a szolgáltatás elfogadtatása.

Tapasztalataink szerint viszont azokban az esetekben, amikor a pedagógus találkozott egy-egy nehézséggel, gyermekkel kapcsolatos problémával, a megoldás érdekében hatékonyan és gördülékenyen tudunk együtt gondolkodni, a problémát megoldani.

Összességében elmondható, hogy a legtöbb esetben az intézmények vezetői és a fenntartók is nyitottak és együttműködőek voltak. Hasonló hozzáállást tapasztaltak a kollégák a társszakmák képviselői (iskolapszichológusok, iskolavédőnők, fejlesztőpedagógusok) részéről is.

2018 végéig **59** intézménnyel sikerült az Együttműködési Megállapodást megkötni. A többi intézményekkel tovább folyik az egyeztetés, vélhetően velük is sikerül mielőbb megállapodni. A szolgáltatás hatékony biztosítása érdekében egyrészt plakátokat és szóróanyagokat készítettünk az óvodai és iskolai segítő tevékenységről. A kiadványok kedves grafikával készültek közérthetően, a gyermekeket, szülőket megszólítva nyújtanak tájékoztatást a szolgáltatásokról. Tartalmazzák a közérdekű információkat (elérhetőségek, az intézmény nyitva tartása, a segítő neve). Az intézményekbe delegált óvodai és iskolai szociális segítők a tanév rendjéhez igazodva nyújtanak tájékoztatókat a szolgáltatásról, illetve az időközben

felmerült kérdésekről (szülői, fogadóóra, értekezlet, stb.). Több intézményben már sikerült elérni, hogy tájékoztató anyag jelenjen meg a szolgáltatásról az iskolák honlapján.

A szükségletfelmérés értékelését követően munkaterv/szolgáltatási terv készül, melyben a konkrét feladatok kerülnek meghatározásra az adott oktatási évre, és adott intézménnyel. A kérdőívek folyamatosan érkeznek. Mostanáig **41** db szükségletfelmérő érkezett be, ezek feldolgozása folyamatos. Sajnálatos módon van olyan alapítványi iskola, ahol a szükségletfelmérésből az derül ki, hogy nincs szükségük az óvodai- és iskolai szociális segítő tevékenységre.

A szükségletfelmérő kérdőívek alapján legtöbbször a szociális területet érintő változásokról való tájékoztatást, jogszabály változások követését, pedagógusokkal való konzultáció lehetőségét, szülők és pedagógusok közötti kommunikáció segítését, prevenciós csoport és mentálhigiénés team létrehozását, szülőknek történő tanácsadást, osztályközösségek erősítését nevesítették.

Az év végére kialakultak a rendszeres ügyeleti idők azokban az intézményekben, ahol már megtörtént az egyeztetés az igényekről. Az intézményekben a kapcsolattartó személye általában igazgatóhelyettes, iskolatitkár, gyermekvédelmi felelős munkakört ellátó pedagógus. Jelenleg a kollégák az iskolákba hetente mennek ki, de van olyan oktatási intézmény, ahol hetente kétszer is megtalálható az óvodai és iskolai szociális segítő. Az óvodákba a szükségletekhez igazodva kéthetente, havonta látogatnak el a kollégák. A magán/alapítványi óvodák inkább a havi, illetve szükség szerinti látogatást preferálják. A kollégák óralátogatáson, esetmegbeszélésen, tantestületi értekezleten, szülői értekezleten, pedagógussal, védőnővel, pszichológussal, fejlesztőpedagógussal való konzultáción, közösségépítő foglalkozáson vettek részt. Természetesen egyéni konzultációt/tanácsadást is biztosítanak a szülőknek és a gyermekeknek.

Sajnálatos módon az iskolák nem egyforma mértékben tudják biztosítani az optimális infrastrukturális hátteret a segítő munka elvégzéséhez, az egyéni és csoportos tevékenységhez. A kollégák elhelyezése változatos; van olyan intézmény, ahol egyáltalán nem tudnak külön helyiséget biztosítani, ilyenkor a tanárban, folyósón vagy ahol éppen hely van, ott végzik a munkát. Van, aki külön irodát kapott, orvosi szoba, fejlesztőpedagógus, pszichológus, védőnő szobája került még felajánlásra. A kollégáknak fokozatosan sikerül kialakítani az intézményekben a kapcsoltrendszert és próbálják kiépíteni a rendszeres együttműködést, információáramlást. Célunk, hogy lehetőség szerint minél több mentálhigiénés team tudjon működni az intézményekben, eddig **10** ilyen team jött létre.

Az iskolák számára továbbra is felajánljuk a különböző preventív segítségnyújtási formákat, ilyen a több osztályban elindított iskolai közösségfejlesztés. Ezekben az esetekben a cél az osztályközösségek kohéziójának javítása, a tolerancia, összetartás erősítése, egymás elfogadásának fejlesztése.

Az óvodai és iskolai szociális segítők az intézmény két telephelyén végezhetik az adminisztrációval összefüggő feladataikat. 5 kolléga a Szász Károly utcában, 4 kolléga a Rezeda utcában került elhelyezésre. A Rezeda utcai telephely decemberben kapta meg a működési engedélyt. Az iroda rendbe tételét követően a helyiség berendezése is megtörtént.

Az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység dokumentálására a módszertani ajánlás szerinti munkanaplót használják. A munkanapló folyamatosan sorszámozott, tartalmazza a

gyermek és a törvényes képviselő, vagy az egyéb ügyfél adatait, a hozott probléma típusát, a szükséges, megtett intézkedéseket, valamint az illetékes segítő szakember aláírását.

A szolgáltatás biztosítása érdekében törekszünk, arra, hogy minden intézményben jelen legyünk, azokban is ahol erre kevésbé van igény. Ez jelenti a rendszeres ügyelet tartását, tantestületi értekezleteken, esetmegbeszéléseken, esetkonzultációkon, szakmaközi megbeszéléseken való részvételt; konzultáció, team megbeszélés, szakmai műhely biztosítását. Egyéni tanácsadás, csoportos és közösségi szociális munka formájában nyújtjuk a szolgáltatást.

Összességében elmondható, hogy az intézmények többségben, mint a munkájukat segítő új szolgáltatásra tekintenek az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységre. Tapasztalataink szerint a pedagógusok túlnyomó többsége szívesen fogadta a felajánlott segítséget.

### **Kórházi szociális munka**

A kerületünk lakosságát ellátó, de nem a kerületben működő kórházakban dolgoznak kórházi szociális munkások és amennyiben az illetékességi körünkbe tartozó családnál/gyermeknél észlelnék gyermekvédelmi problémát, jelzést küldenek részünkre. A jelzést követően minden esetben megtörténik a kapcsolatfelvétel az érintett családdal, ill. visszajelzés a kórházi szociális munkásnak, vagy a védőnőnek. Továbbá amennyiben szociális segítő tevékenységre van szükség, az eset átadásra kerül a szolgálat szakmai egységének. Jelenleg a kórházi szociális munka koordinálását az észlelő-és jelzőrendszeri felelős látja el.

### **Jogi tanácsadás**

A jogi segítségnyújtást megbízásos jogviszony keretében, két jogász alkalmazásával biztosítja az intézmény. A szolgáltatást minden kerületi lakos számára ingyenesen nyújtják. A jogi tanácsadás igény szerint, heti négy – négy órában előjegyzés útján érhető el. A szolgáltatást nyújtó ügyvédek között az esetek specializáció szerint oszlanak el. Hétfő délutánonként a Szász Károly utcában családjogi kérdésekkel (válási, gyermek elhelyezési és kapcsolattartási problémák) kapcsolatban kérhető a segítségnyújtás, szerda délutánonként a Horvát utcában munkajogi, gazdasági, tulajdoni ügyekben vehető igénybe a tanácsadás. 2018-ban **118** igénybe vevőt fogadtunk.

### **Mentálhigiénés csoport**

A mentálhigiénés csoport célja a mentális problémákkal küzdők pszichológiai megsegítése, az életvezetési nehézségek, krízisek kezelése a pszichológiai tanácsadás, a családterápia/családi konzultáció segítségével. Feladatunknak tekintjük a családi konfliktusok megoldásának elősegítését, a nehéz élethelyzetek feldolgozásának segítségét, különösen a válás, családi konfliktusok, gyermekelhelyezés, kapcsolattartási problémák esetében.

2018 szeptemberéig 2 fő megbízási szerződéssel foglalkoztatott pszichológus nyújtotta a szolgáltatást, mivel egy kollégánk gyermeket szült. Őt szeptembertől helyettesíti egy új munkatárs. A mentálhigiénés csoport munkájában még két családterapeuta, egy mentálhigiénés tanácsadó vesz részt. A feladatelosztás tekintetében egy kolléga kizárólag felnőtteknek nyújtja a szolgáltatást. A gyermekkorúak problémájával szintén külön pszichológus foglalkozik, ide értve a szülőkonzultációt is. A mentálhigiénés csoporton belül három családterapeuta önkéntes családterapeuták bevonásával dolgozott, akik

családkonzultációt/családterápiát tartottak. Két családterapeuta megbízásos jogviszonnyal látta el a feladatát.

A pár-és családkonzultációt, valamint a pszichológiai tanácsadást a legtöbb esetben önkéntes igénybe vevők részére nyújtjuk. Az igénybe vevők egy részét a családsegítők, esetmenedzserek, iskolai és óvodai szociális segítők is delegálták a szolgáltatásokba. Továbbá külső intézmények, gyermekpszichiátria és pedagógiai szakszolgálat ajánlására is érkeztek ügyfelek. Hatósági kötelezés alapján (védelembé vétel) 13 fő vette igénybe a pszichológiai tanácsadást, két fő pedig a családterápiát.

2018-ban szülő/gyerekkonzultációt és pszichológiai tanácsadást kérők válási krízis, gyermeknevelési kérdések, különféle traumák, életvezetési probléma/elakadás okán vették igénybe a szolgáltatásokat. A leggyakoribb problémátípus, amivel jelentkeztek, a válás utáni kapcsolattartás nehézségei, ennek mentén a gyermekeknél kialakult szorongásos tünetek, magatartásproblémák voltak. A segítségnyújtás mindig az adott problémátípustól, illetve a szülővel, gyermekekkel kialakult kapcsolattól függ, az eddig lezárt esetekben szülőkonzultációkkal együtt 8-10 alkalmat jelentett a pszichológiai tanácsadás folyamata.

**Pszichológiai tanácsadást** 2018-ban **130** igénybe vevő számára nyújtottunk. Így 94 felnőtt és 36 gyermek igénybe vevő részesült a szolgáltatásban. A gyermek pszichológiai tanácsadásban részesülők közül 17 kiskorú kapott segítséget a szolgálat delegálása útján. A felnőttek közül 38 igénybe vevő a szolgálat ajánlására kapott ellátást.

Az ellátottak segítséget kértek családi konfliktusok, szenvedélybetegség, nevelési problémák, szorongás, agressziókezelés, életvezetési nehézségek miatt. Olyan esetben is nyújtottak segítséget a pszichológus kollégák, amikor a családban pszichiátriai betegsége van az egyik félnek és a másik félnek ez nehézséget okoz a mindennapokban. A felnőtt pszichológiai segítségnyújtás során párkapcsolati probléma, családi konfliktus, indulatkezelési probléma, szorongás, hangulatzavar, gyászfeldolgozás, étkezési zavar, önértékelési zavar, életvezetési tanácsadás, trauma feldolgozás, pszichoszomatikus tünetek okán kértek segítséget az igénybe vevők.

A **családterápiát/családkonzultációt** igénybe vevők esetében problémaként jelentkezett családok gyermeknevelési, párkapcsolati nehézségei, mozaik családdal járó kihívások, kapcsolattartási viták, elmélyült családi konfliktusok, szülői nevelési elvek szinkronizálása. A válással kapcsolatos terápia is nagyobb szerepet kapott 2018-ban. Azokban az esetekben, ahol közben egy bírósági eljárás is elkezdődik, már nagyon nehéz eredményt elérni, az együttműködés ilyenkor megakad. Viszonylag új keletű problémának mondható, ahol a párkapcsolat egyik tagja pszichopatológiai gondokkal küzd, és közös gyermekeik vannak. Ilyenkor a terapeutáknak még szenzitívebb jelenléttel kell segíteni. Erős támogatásra van szükségük az érintetteknek, hogy ne hozzanak hirtelen felindulásból komoly döntéseket, mely a gyermekük biztonságát nehezíti. Ezeknél az eseteknél szükséges, hogy a kezelőorvossal (pszichiáterrel) együttműködjenek a terapeuták. 2018-ban a családterápiát igénybevevők között voltak olyan családok, akik már évekkorábban is részesültek családterápiában/párterápiában. Ezekben az esetekben cél volt a megbomlott kapcsolati egyensúlyok visszaállítása, új struktúrák létrehozása a családban. Ez sajnálatos módon nem minden esetben tudta kezelni a kialakult rossz kapcsolatot és végül a válás mellett döntöttek a házastársak. Összességében családkonzultáción **33 fő (15 család)** és családterápián **55 fő (17 család)** részesült.

Az **autogén tréning** a saját belső erő megtapasztalása, ami lehetővé teszi, hogy az egyén képes legyen tenni önmagáért. Ezáltal elősegíti a pszichés egyensúly kialakulását, támogatja a megoldó hozzáállást, az adaptívabb megküzdést, csökkenti a fájdalomérzékenységet és a stresszt, e mellett a belső feszültségek kezelésében nyújt hatékony segítséget, támogatja a szervezet öngyógyító működését. Ez is magyarázata a szolgáltatás sikerének. A szolgáltatást a résztvevők önként vették igénybe. A jelentkezők a Budai Polgárban megjelent hirdetésből, illetve honlapunkról értesültek a szolgáltatásról. A szolgálat kollégái 5 ügyfelet delegáltak. Az autogén tréninget választók elsősorban stressz és alvászavaruk kezelését, belső feszültségük csökkentését várják a tréningtől. A tréning egyéni és csoportos formában volt elérhető. 2018-ban összesen **egyéni formában 30 fő** vett részt autogén tréningen és segítő tanácsadáson.

### Csoport

**Autogén tréning csoportot 12 alkalommal, 6 fő** részvételével tartottak a kollégák.

A mentálhigiénés csoport munkája során megkeresés alapján külső prevenciós tevékenységet is folytat. Ez iskolai osztályközösségek számára tervezett élménypedagógiai, szociális készségfejlesztő csoportok szervezését, illetve pedagógus kollégák számára tréningek nyújtását jelenti.

Ennek eredményeképpen a Budenz József Általános Iskola 3/B osztályának, **22 fő** számára, **5** alkalommal tartottak foglalkozást a munkatársak, a tapasztalatokról konzultáltak a pedagógussal. Továbbá a Pityang Óvoda munkatársai számára tartottak csapatépítő tréninget, **20 fő** részvételével.

Az óvodai és iskolai szociális segítők is szerveztek **élménypedagógiai foglalkozást** az iskolákban. Így **16 alkalommal 281** gyermeket értek el.

### Mediáció

A mediáció iránt érdeklődők általában kapcsolattartás, gyermekelhelyezés, gyermek nevelésének, gondozásának a kérdésében nem tudnak megegyezni a válás során. Az esetek egy részében csak az egyik fél rendelkezik valódi motivációval az egyezség megvalósításához. Tehát előfordul a látszat együttműködés, ami végül nem eredményez megállapodást. 2018-ban **27** igénybevevővel ültek le a kollégák, ebből **6** befejezett, azaz megállapodással végződő mediáció volt. További esetekben a mediáció nem végződött egyezséggel, vagy az előkészítő beszélgetésig jutottak el, vagy a tárgyalás nem hozott pozitív eredményt.

### Korrepetálás – fejlesztőpedagógiai ellátás

A fejlesztőpedagógus (megbízási szerződéssel) korrepetálási/fejlesztési lehetőséget nyújt a segítségre szoruló gyermekek számára. A fejlesztőpedagógus felvételi előkészítést, a tanulásban elmaradt gyermekek felzárkóztatását/korrepetálását, illetve a nyári időszakban pedig pótvizsgára való felkészülést biztosít.

Fejlesztés/korrepetálás/felkészítés összesen **28** gyermek esetében történt. Intenzív felvételi előkészítésben **12** gyermek részesült. Közülük 2018 elején **5** gyermek, 2018 végén pedig **7** gyermek kapott segítséget a felvételi vizsgához. Korrepetálás/fejlesztés pedig **16** gyermeket érintett.

### 3.3. Átmeneti gondozás biztosítása

A kerületben élő rászoruló családok/gyermek átemeti gondozást az önkormányzat által kötött ellátási szerződése alapján tudnak igénybe venni. A II. kerületi Önkormányzat ellátási szerződést kötött a *Magyar Protestáns Segélyszervezet Családok Átmeneti Otthonával (Erdőkertes)*, a III. kerületben működő *Jó Pásztor Háza Anyaotthonnal és a Józsefvárosi Szociális Szolgáltató és Gyermekjóléti Központ Gyermek Átmeneti Otthonával, a Fehér Kereszt Gyermekvédő Alapítvány helyettes szülői hálózatával*. Ezekben az intézményekben tudjuk a kliensek részére az átmeneti gondozás lehetőségét biztosítani.

Az együttműködés az átmeneti ellátást nyújtó intézményekkel változó, a gyermekek átmeneti otthonával hatékony és aktív szakmai konzultációval dolgozunk együtt. Mindegyik ellátást nyújtóval törekszünk az együttműködés hatékonyságának növelésére.

A kerületben van kollégiumi elhelyezésre is lehetőség, így több esetben kiváltható az átmeneti gondozás a gyerekek kollégiumi elhelyezésével.

A Fehér Kereszt Gyermekvédő Alapítvány helyettes szülői hálózat szolgáltatásának igénybevételére 2018-ban nem volt szükség.

A Jó Pásztor Háza Anyaotthonban 2018-ban egy édesanya két gyermekével tartózkodott november végéig.

Az erdőkeresi családok átmeneti otthonával szintén jól működő munkakapcsolatot tartunk fent. Az otthonban elhelyezett családok ügyében rendszeresen tartott esetkonferenciák keretében sikerült a gondozási folyamatot és a feladatokat egyeztetni. 2018. év elején Erdőkertesén egy család lakott februári kiköltözésükig, augusztus óta pedig egy másik család veszi igénybe az ellátást.

A Józsefvárosi Szociális Szolgáltató és Gyermekjóléti Központ Gyermek Átmeneti Otthonában két esetben vettük igénybe az ellátást. Az egyik esetben lakossági bejelentést követően, az utcán életvitelszerűen tartózkodó családból négy kiskorú gyermek került hétvégre ideiglenes gondozásba, míg eldőlt, hogy hova, milyen ellátási formába kerülhetnek. A másik esetben egy bántalmazott édesanya csecsemőjével kereste meg intézményünket, hogy nincs hova mennie és számára a családok átmeneti otthonának a befogadásáig kértük a gyermekek átmeneti otthonában való elhelyezést.

| Intézmény             | Elhelyezett család/gyerek                              | Gondozás formája                            |
|-----------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| GYÁO - Józsefváros    | - egy anya- egy csecsemővel<br>- négy gyermek          | alapellátás<br>ideiglenes gondozás (72 óra) |
| Jó Pásztor Anyaotthon | egy anya-két gyermek                                   | alapellátás                                 |
| CSÁO- Erdőkertes      | 2 család: apa-anya-egy gyermek<br>apa-anya-egy gyermek | alapellátás                                 |

### 3.4. Napközbeni gyermekfelügyelet

A napközbeni gyermekfelügyeletet jelenleg **10** gyermekfelügyelő megbízási szerződéssel végzi a koordinátor irányításával. **2018.** december **31**-ig **29** családdal álltunk kapcsolatban. **14** család kapacitás hiányában került elutasításra, illetve **3** várólistán van. Havi szinten **12-24** család vette igénybe a napközbeni gyermekfelügyeletet, ami **20** és **25** fő közötti gyermeket jelentett az adott hónapban. A nyári időszakban ezek a számok csökkentek, mivel a szülők az éves szabadságukat töltötték gyerekeikkel, valamint sok esetben a köznevelési intézménybe való kísérés teszi ki a feladatot, mely ekkor szünetel.

A családok a szolgáltatásról általában a védőnőtől, családsegítő kollégától, esetmenedzsertől, internetről, házi gyermekorvostól, bölcsődétől, óvodától, iskolától és az Otthon Segítünk Alapítványtól értesülnek.

Megfigyelhető, hogy többnyire egyszülős családok veszik igénybe a szolgáltatást, akik nagyszülőkre, barátokra sem számíthatnak, és a munkájuk megtartása miatt igénylik a szolgáltatásunkat.

Gyakran előfordul, hogy a szülő vagy a gyermek betegsége miatt kéri a segítséget, de gyakori az ikerszülések esete is.

A szolgáltatásunkban részesülő családoknál más problémák is felszínre kerülnek az igénybevétel során. Például: anyagi, mentális, párkapcsolati, gyermeknevelési vagy jogi probléma. Intézményünkben lehetőség van a problémák orvoslására.

Jelenleg **7** család fizet térítési díjat, a többi családnak nem haladja meg a **42.750** Ft-ot az egy főre jutó jövedelme ezért térítésmentesen veszik igénybe a szolgáltatást.

A szolgáltatást a családok egy része, akár két-három évre is igénybe veszi. Vannak olyan esetek, ahol csak pár hónapra kell nyújtani a szolgáltatást, mert rövidebb ideig áll fenn a probléma.

A családi állapot tekintetében, az igénybe vevő családok közül **10** házasságban, **14** egyedülálló szülő volt. **3** esetben a szülő betegsége, **2** esetben pedig a gyermek betegsége volt az igénybevétel elsődleges indoka. **3** ikerpár gondozására került sor.

A napközbeni gyermekfelügyelők száma az év folyamán csökkent, voltak időszakok, amikor kevés főt tudtunk bevonni az ellátásba, ezért a gondozott gyermekek számában is csökkenés tapasztalható.

|                                       | 2017. év | 2018. év |
|---------------------------------------|----------|----------|
| Napközbeni gyermekfelügyelők száma/fő | 10       | 10       |
| Együttműködések                       | 48       | 29       |
| Havi szinten családok száma           | 25-30    | 12-24    |
| Havi szinten gyerekek száma           | 24-39    | 20-25    |

#### 2017. Forgalmi adatok

| Hó         | Havi<br>óraszám | Ellátott<br>gyermek<br>száma | Családban élő<br>gyermek<br>száma | Ellátott családok<br>száma |
|------------|-----------------|------------------------------|-----------------------------------|----------------------------|
| Január     | 694 óra         | 32                           | 39                                | 21                         |
| Február    | 379 óra         | 17                           | 26                                | 14                         |
| Március    | 705,5 óra       | 28                           | 39                                | 19                         |
| Április    | 582,5 óra       | 25                           | 32                                | 16                         |
| Május      | 752 óra         | 39                           | 48                                | 25                         |
| Június     | 693,5 óra       | 26                           | 34                                | 18                         |
| Július     | 676 óra         | 27                           | 31                                | 17                         |
| Augusztus  | 690 óra         | 25                           | 27                                | 16                         |
| Szeptember | 411,5 óra       | 24                           | 28                                | 16                         |
| Október    | 427 óra         | 21                           | 28                                | 15                         |
| November   | 501 óra         | 27                           | 28                                | 16                         |
| December   | 575 óra         | 29                           | 30                                | 18                         |
| Összesen   | 7087 óra        |                              |                                   |                            |

2017-ben éves szinten átlagosan havonta 18 család, és 27 gyermek vette igénybe a szolgáltatást, 2018-ban átlagosan havonta 11 család, és 18 gyermek.

#### 2018. Forgalmi adatok

| Hó         | Havi<br>óraszám | Ellátott<br>gyermek<br>száma | Családban élő<br>gyermek<br>száma | Ellátott családok<br>száma |
|------------|-----------------|------------------------------|-----------------------------------|----------------------------|
| Január     | 436 óra         | 20                           | 24                                | 15                         |
| Február    | 466 óra         | 21                           | 26                                | 14                         |
| Március    | 495 óra         | 22                           | 27                                | 14                         |
| Április    | 429,5 óra       | 20                           | 24                                | 12                         |
| Május      | 393 óra         | 16                           | 21                                | 12                         |
| Június     | 226,5 óra       | 10                           | 15                                | 6                          |
| Július     | 285 óra         | 11                           | 14                                | 8                          |
| Augusztus  | 372,5 óra       | 15                           | 18                                | 9                          |
| Szeptember | 429 óra         | 14                           | 18                                | 9                          |
| Október    | 725 óra         | 25                           | 28                                | 15                         |
| November   | 661 óra         | 19                           | 22                                | 11                         |
| December   | 674,5 óra       | 24                           | 26                                | 14                         |
| Összesen   | 5593 óra        |                              |                                   |                            |

2018.december 31-ig 4 család esete került lezárásra. A lezárás oka, hogy a család már nem tart igényt szolgáltatásunkra a jövőben, mert meg tudja oldani gyermeke felügyeletét.

Jelenleg 20 család veszi igénybe a napközbeni gyermekfelügyeletet.

A 2018-as évre 6.000.000. Ft állt rendelkezésre. Az éves bevételünk meghaladta az 1.000.000. Ft-ot. Ez az összeg a családok térítési díj fizetéséből tevődik össze.

A napközbeni gyermekfelügyelők részére havi egy alkalommal esetmegbeszélő teamet tartunk, ahol megbeszélhetik a problémákat, a családoknál tapasztaltakat, esetleges változásokat és a családokkal való kapcsolatukat. Tavasszal 2-3 napos házi továbbképzéssel segítjük az egységes szakmai munka színvonalának emelését.

#### **4. Tájékoztatás az intézmény működéséről, elérhetőségéről, az ellátásokról, az igénybevétel feltételeiről**

A tájékoztatás elsősorban honlapunkon, ill. szóróanyagok terjesztésével, valamint szakmaközi megbeszéléseken, ill. az észlelő-és jelzőrendszer tagjain keresztül, személyes konzultáció útján történik. A honlapunk tartalmát igyekszünk folyamatosan karbantartani. A kerület intézményeiben (ld. általános és középiskolák, óvodák, bölcsődék, védőnői szolgálat) ki van függesztve az intézmény elérhetősége, címe, telefonszáma, nyitva tartása, szórólapjainkat is rendszeresen eljuttatjuk a különböző ellátást, szolgáltatást nyújtókhoz.

Rendezvényeinkről, új típusú szolgáltatásainkról a „Budai Polgár” című helyi újság időről-időre hírt ad.

A kerületi önkormányzat honlapján, a kerület kiadványaiban megtalálható az intézmény címe és elérhetősége.

#### **5. Az intézmény személyi és tárgyi feltételei**

Az intézményünk munkatársi létszáma 7 fő óvodai és iskolai szociális segítő munkatárssal növekedett, így a fő állású munkakörök száma: 33 fő

Az intézmény munkatársai a vizsgált időszakban

- 1 fő intézményvezető
- 1 fő gazdasági – munkaügyi ügyintéző

Család-és gyermekjóléti szolgálat:

- 1 fő szakmai vezető
- 12 fő családsegítő
- 1 fő észlelő-és jelzőrendszeri felelős

Család-és gyermekjóléti központ:

- 1 fő szakmai vezető
- 3 fő esetmenedzser
- 10 fő óvodai és iskolai szociális munkás
- 2 fő utcai szociális munkás
- 1 fő mentálhigiénés koordinátor
- 1 fő pszichológus
- 6 fő asszisztens

A központ által ellátandó speciális szolgáltatások biztosítását további megbízások jogviszonyban alkalmazott munkatársak segítik:

- 1 fő fejlesztőpedagógus-gyógytornapedagógus
- 2 fő jogász
- 2 fő szupervízor
- 2 fő pszichológus
- 2 fő családterapeuta

Napközbeni gyermekfelügyelet:

- 1 fő koordinátor
- 10 fő megbízási díjas gyermekfelügyelő

### **Az intézmény tárgyi feltételeinek megjelenítése**

Az intézmény székhelye: 1027 Budapest, Horvát utca 2-12.

Ellátottak számára nyitva álló helyiségek: 1027 Budapest, Szász Károly u. 2.  
1028 Budapest, Rezeda u. 10.

**Horvát utca 2-12.** 8 db dolgozói munkaszoba  
2 db tanácsadó szoba  
2 db csoportszoba  
Kiszolgáló és szociális helyiségek  
Összesen: 320 m<sup>2</sup>

Tárgyi eszközök:

- szerver szobából irányítva 23 db számítógép áll a munkatársak részére, melyeken az internet-hozzáférés biztosított
- 1 szövegszerkesztésre alkalmas gépet ügyfeleink használnak
- 3 fénymásoló, melyből 1 fax is, 2 pedig az iktatáshoz szükséges szkennelésre is alkalmas

**Szász Károly u. 2.** 3 db dolgozói munkaszoba  
2 db tanácsadó szoba  
2 db csoportszoba  
1 tanuló helyiség  
Kiszolgáló és szociális helyiségek  
Összesen: 220 m<sup>2</sup>

Tárgyi eszközök:

- 16 db számítógép a munkatársak napi adminisztrációs feladatainak ellátásához,
- 3 db a gyermekek számára nyújt internetezési és játék lehetőséget,
- 1 db multifunkciós készülék, amely alkalmas fénymásolásra, szkennelésre, telefonálásra, faxolásra és nyomtatásra
- 1 db hálózati nyomtató
- 1 db projektor – kivetítő vászonnal
- 1 ping-pong asztal
- 1 billiárd asztal
- 1 csocsó asztal
- 8 kerékpár

**Rezeda u. 10.**

1 dolgozói munkaszoba  
szociális helyiség  
Összesen 20 m<sup>2</sup>

Minden munkatárs számára biztosított a telefonkészülék és a mobil telefon használata valamint útiköltség térítés (BKK bérlet).

Az intézmény akadálymentesített, mozgáskorlátozottak számára külön mosdó biztosított.

### **6. Az intézmény helye és szerepe a helyi szociális és gyermekvédelem ellátórendszerében**

Szolgáltatási feladatainkat az Szt. és a Gyvt. szabályozása szerint, mint alapellátást biztosító, személyes gondoskodást nyújtó intézmény látjuk el.

Célunk, hogy a működési területünkön élő, szociálisan hátrányos helyzetű, egészségügyi, mentálhigiénés állapotuk miatt rászorult emberek az intézményi szolgáltatásaink keretében magas szintű ellátásban részesüljenek. Célunk továbbá a gyermekek törvényben foglalt jogainak érvényesítéséhez, a szülői kötelességek teljesítéséhez, a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzéséhez és megszüntetéséhez nyújtott széleskörű, szükség esetén alternatív eszközöket is alkalmazó szociális munka. Az Alapító Okiratban is rögzített szolgáltatások nyújtásával a szociális és gyermekvédelmi feladataink végzése során tiszteletben tartjuk a családok életmódját, életstratégiáját, szokásrendszerét és tradícióit, támogatást nyújtunk a gyermekek ellátása, gondozása, testi, szellemi fejlődése, szocializációjára vonatkozó szülői, gondozói tevékenység ellátásához.

Hangsúlyos feladatunk, hogy szervezzük és összehangoljuk az intézményi ellátásban részesülők szociális biztonságának megőrzése érdekében nyújtott szolgáltatásokat, információt nyújtunk és megismertessük e tevékenységek és egyéb szociális szolgáltatások tartalmát és eljárási rendjét, támogassuk az azokhoz való hozzáférést.

Feladataink eredményes teljesítése érdekében együttműködünk a szociális és gyermekjóléti ellátó tevékenységhez kapcsolódó más szervezetekkel és intézményekkel, figyelemmel kísérik a szociális és gyermekjóléti ellátások jogszabályi környezetének változását, más szolgáltatók eredményeit.

A szakterületet érintően részt veszünk pályázatokon, új innovatív programok kidolgozásában.

A megfogalmazott célhoz kapcsolódóan intézményünk a preventív és korrekatív rendszerszemléletű szociális munka keretében komplex segítséget nyújt az intézmény szolgáltatásait igénybe vevők önálló életvitelének és készségeinek erősítéséhez, önkéntesek és segítő közösségek bevonásával. A munkánk során kulcsfontosságú a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával igénybe vevőink érdekének, a gyermekek védelmének szem előtt tartása.

Intézményünk tevékenysége a társ-intézmények részéről elfogadott és ismert, melyet a szakmai tevékenységben bemutatott jelzések és a gyakori szakmaközi megbeszélések és esetkonferenciák száma is tükröz.

A lakosság körében való tájékoztatás folyamatossága szükséges, hisz amíg nem érintett valaki egy probléma okán, nem szükséges, hogy felfigyeljen működésünkre.

Budapest Főváros Kormányhivatala a háromévente tartandó „rendes ellenőrzés”<sup>1</sup>-ét, azaz átfogó vizsgálatát 2018. 03. 26. – 2018. 03. 29. között helyszíni vizsgálat módszerével végezte. A 66 oldalas jegyzőkönyv végén, az összegzésben az alábbi megállapítás fogalmazódik meg: „Az intézmény teljes körűen és magas színvonalon látja el a jogszabályokban előírt feladatait (Szt. 64.§ (4) bekezdése és a Gyvt. 39-40 és 40/A.§-a). A fenti megállapításokon, észrevételeken túl megállapítom, hogy az intézmény különös figyelmet fordít a speciális feladatok ellátására. Kiemelkedő az óvodai és iskolai szociális

---

<sup>1</sup> 369/2013.(X.24.) Korm. rendelet 36.§

munka feladatának ellátása, melynek nagy szerepet tulajdonít, hogy az előkészületi munkálatok (dokumentáltak) igazán átgondoltnak és szervezettnek bizonyultak. A továbbiakban megállapítható, hogy a lakosság tájékoztatása magas színvonalú (internetes felület és szórólapok) és igen széles körű. A kötelező nyilvántartások az ellenőrzés során rendelkezésre álltak, a nyilvántartások vezetése naprakész.”

2018. december 17-én, Budapest II. kerületi Polgármesteri Hivatal Humánszolgáltatási Igazgatóság Intézményirányítási Osztály munkatársa fenntartói ellenőrző vizsgálatot végzett az óvodai és iskolai szociális szolgáltatás intézményi dokumentációs rendjének áttekintése céljából

Az ellenőrző vizsgálati jegyzőkönyv nem tartalmaz korrekciós javaslatokat, valamint összegzésként megállapítja, hogy: „az intézmény mind tárgyi, mind személyi feltételeiben felkészült a kötelező, új feladat ellátására, a munkatársak szakirányú végzettsége megfelelő, munkájukat egymásra figyelve, kreatívan, elhivatottan végzik.”

Az elmúlt évekhez hasonlóan elmondható, hogy az intézmény működésével, a munkatársak szakmai munkájának minőségével kapcsolatban egyes igénybe vevő részéről *dicsérő, köszönő* levelek érkeznek, míg mások *panasszal* élnek. Először igyekszünk intézményi keretek között, intézményvezetői szinten kivizsgálni a panaszt és a panaszos számára is megnyugtató megoldást, következtetést találni. A panaszok, kifogások tárgya, ill. alapja, hogy milyen jogalapon járunk el a gyermekük védelmének az ügyében, gyakran megkérdőjelezve a jelzést tevő indokait, szavahihetőségét. 2018-ban két ügyfél számra nem volt megnyugtató az intézményvezetői kivizsgálás eredménye, nem fogadták el magyarázatunkat, a választ, így tovább vitték fenntartói, majd minisztériumi szintre panaszukat. Információink szerint, az Emberi Erőforrások Minisztériumának illetékes Főosztálya is helyben hagyta és szakszerűnek ítélte eljárásunkat.

### **Terveink**

2018-ban a speciális szolgáltatások az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységgel bővültek. A feladat ellátásra való felkészülés és az elindítás (szakmai, személyi, tárgyi feltételek) intenzív munkát igényeltek. Még jelenleg is formálódik, alakul ez a szolgáltatás. A tapasztalatok, visszajelzések, szakmai iránymutatások mentén még szükségesnek tartjuk alakítani ezt a tevékenységet, hogy eredményes és a célját a lehető legjobban betöltő ellátást alakítsunk ki. Az óvodai és iskolai szociális segítők szakmai csoportjának folyamatos bővülése okán továbbra is megoldandó feladat a munkatársak elhelyezése.

Budapest, 2019. február 28.

Papp Krisztina  
intézményvezető